



TUGAS AKHIR - TI 141501

**INTEGRASI *SERVQUAL* DAN *KANO MODEL* UNTUK
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN AKTA
(STUDI KASUS: DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL, PONOROGO)**

**MUHAMMAD REDY YAHYA
NRP 2511 100 098**

**Dosen Pembimbing
H. Hari Supriyanto, Ir., MSIE.**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
Fakultas Teknologi Industri
Institut Teknologi Sepuluh Nopember
Surabaya 2015**

**INTEGRASI SERVQUAL DAN KANO MODEL UNTUK
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN
AKTA**

**(STUDI KASUS: DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL,
PONOROGO)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
pada
Program Studi S-I Jurusan Teknik Industri
Fakultas Teknologi Industri
Institut Teknologi Sepuluh Nopember**

Oleh:

**MUHAMMAD REDY YAHYA
NRP. 2511.100.098**

Disetujui oleh Pembimbing Tugas Akhir:



**H. Hari Supriyanto, Ir., MSIE
NIP. 196002231985031002**



Integrasi *Servqual* dan *Kano Model* untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta

(Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Ponorogo)

Nama Mahasiswa : Muhammad Redy Yahya
NRP : 2511100098
Jurusan : Teknik Industri FTI-ITS
Pembimbing : H. Hari Supriyanto, Ir., MSIE

ABSTRAK

Kualitas pelayanan publik di Indonesia masih sangat rendah. Kualitas pelayanan publik di Indonesia pada tahun 2013 berada di urutan 128 dari 185 negara di dunia. Hal itu disebabkan oleh tidak adanya standar pelayanan publik yang cepat, murah, dan terukur. Padahal kualitas pelayanan publik memegang peranan yang penting dalam meningkatkan kesiapan masyarakat menghadapi masyarakat ekonomi ASEAN.

Salah satu jenis pelayanan publik adalah pelayanan pembuatan Akta yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. Pelayanan Akta ini meliputi pelayanan Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Akta Perkawinan dan Perceraian non Muslim. Berdasarkan tingkat kepemilikan Akta, kualitas pelayanan pembuatan Akta di Dinas Dukcapil Ponorogo masih cukup rendah. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan Akta dilakukan identifikasi *Voice of Customer* dari pengunjung. Selanjutnya untuk mengetahui gap kualitas atribut pelayanan dan atribut pelayanan seperti apa yang diinginkan oleh pengunjung digunakan *Servqual* dan *Kano Model*. Melalui hasil perhitungan *Servqual* dan *Kano Model* diketahui atribut pelayanan apa saja yang kritis dan perlu direspon oleh Dinas Dukcapil Ponorogo. Adanya gap pada atribut pelayanan yang kritis dilakukan pencarian akar permasalahan dengan menggunakan *Root Cause Analysis*. Berdasarkan respon teknis Dinas Dukcapil dan atribut pelayanan yang kritis dilakukan pembangunan kualitas menggunakan metode *Quality Function Deployment*. Berdasarkan respon teknis yang dikembangkan, terdapat empat skenario perbaikan yang dilakukan yaitu pelayanan eksisting yang dilakukan di Dinas, pelayanan perbaikan di Dinas, pelayanan di UPTD, dan pelayanan di UPTD dan Dinas.

Berdasarkan perhitungan efektifitas, efisiensi biaya, dan *sensitivity analysis* terhadap prosentase Akta yang dapat dimanfaatkan diketahui pelayanan yang dilakukan di UPTD lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan skenario lainnya pada jumlah prosentase Akta yang dapat dimanfaatkan lebih dari 3,09%.

Kata Kunci : *Service Quality (Servqual), Kano Model, Root Cause Analysis (RCA), Quality Function Deployment (QFD).*

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

Integration of Servqual and Kano Model to Improve The Service Quality of Akta Certifications

(Case Study: Office of Civil Registration, Ponorogo)

Name of Student : Muhammad Redy Yahya
NRP : 2511100098
Department : Industrial Engineering FTI-ITS
Advisor : H. Hari Supriyanto, Ir., MSIE

ABSTRACT

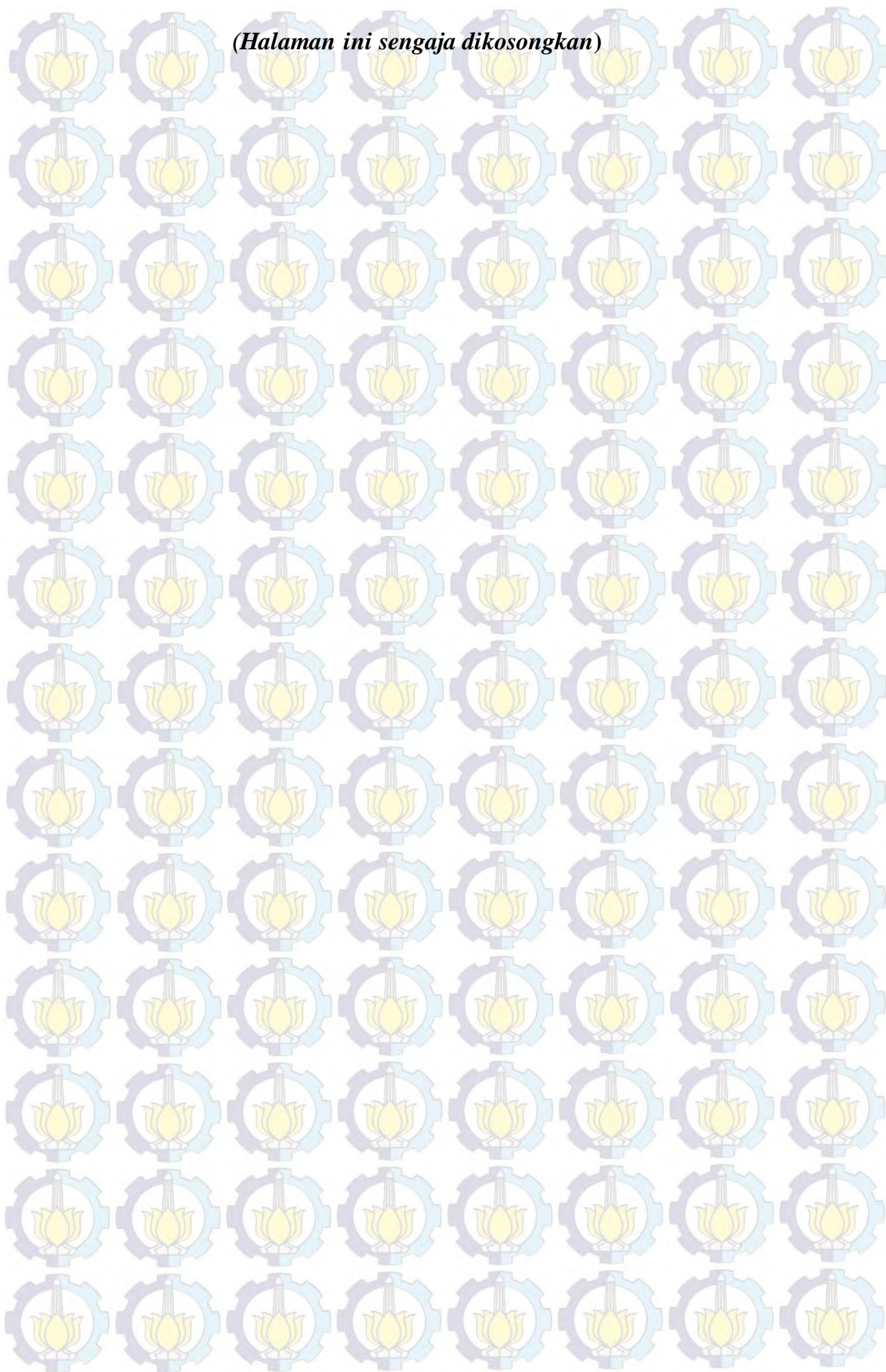
The quality of public services in Indonesia is still very low. On 2013, it is ranked of 128 of 190 countries. It is caused by the absence of public service standards which are fast, cheap, and measurable. More importantly, the quality of public services holds an essential role in enhancing the readiness of the public to face ASEAN economic community.

One of the public services is certificates issuing service which is done by the Office of Population and Registration Affairs in Ponorogo. The services includes the issuing of birth certificates, death certificates, and marriage and divorce certificates for non-Moslem. Based on the deed of ownership, the level of service quality in the aforementioned office is still quite low. To improve the quality of the services, Voice of Customer identification from customers is done. Next, Servqual and Kano Model is implemented to identify the gap between the quality attributes of the service and what kind of service attributes desired by customers. Through the results of calculation of the Servqual and Kano Model, service attributes that are in critical condition is revealed and needed to be responded by Office of Civil Registration, Ponorogo. Then, the root problem that causes the gap is search with Root Cause Analysis. Based on technical response from the office, the critical attributes is improved using Quality Function Deployment method. Based on the development technical response, there are four scenarios of improvements that is done which are existing service in the head office, repair service in the head office, service in unit office, and service in the head and unit office.

Based on effectiveness, cost efficiency, and sensitivity analysis of the percentage of certificates that can be used, it is found that, the service done in unit office is more effective and efficient compared to the other scenarios in which the usable percentage is exceeding 3,09%.

Key Words : *Service Quality (Servqual), Kano Model, Root Cause Analysis (RCA), Quality Function Deployment (QFD).*

(Halaman ini sengaja dikosongkan)



KATA PENGANTAR

Segala puji bagi ALLAH SWT yang telah memberikan ramhat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Integrasi *Servqual* dan *Kano Model* untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta (studi kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Ponorogo)”.

Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam proses pengerjaan laporan tugas akhir, yaitu:

1. Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya serta junjungan Nabi Muhammad SAW sehingga laporan tugas akhir ini dapat terselesaikan.
2. Ibu, Bapak, dan seluruh anggota keluarga yang telah memberikan kasih sayang, doa, motivasi, dan semangat yang tidak pernah berhenti.
3. Bapak H. Hari Supriyanto, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan masukan dan nasehat selama proses proses perkuliahan dan proses pengerjaan tugas akhir ini.
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmu dan manfaat bagi penulis selama menempuh pendidikan di Teknik Industri ITS.
5. Ibu Endang Retno selaku Kepala Dinas dan seluruh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Ponorogo yang membantu dan membimbing penulis dalam proses penyelesaian tugas akhir.
6. Donatur Yayasan Karya Salemba Empat (KSE) yang telah memberikan wadah pengembangan akademik dan non akademik selama 2 tahun terakhir ini.
7. Widya Adistia Putri, sebagai seseorang yang selalu memberikan semangat dalam proses pengerjaan tugas akhir ini.
8. Rekan-rekan VERESIS Teknik Industri angkatan 2011 yang telah berjuang bersama-sama semenjak mahasiswa baru hingga proses pengerjaan tugas akhir.

9. Rekan-rekan organisasi BSO IECC BEM ITS 2011-2014, SOSMA HMTI ITS 2012-2013, FKMT Trenggalek 2011-2014, Paguyuban KSE ITS 2013-2014, Kelas Inspirasi Trenggalek 2014, XL Future Leader Camp Batch II, dan PGN Innovation Camp 2015 yang telah memberikan banyak pengalaman kepada penulis.
10. Seluruh rekan-rekan yang memberikan doa dan semangat yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, segala kritik dan saran yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas laporan tugas akhir ini akan diterima. Semoga penulisan laporan tugas akhir ini bermanfaat bagi pembaca dan bagi dunia industri.

Surabaya, 10 Juli 2015

Muhammad Redy Yahya

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Ruang Lingkup	8
1.5.1 Batasan.....	8
1.5.2 Asumsi.....	9
1.6 Sistematika Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSATAKA.....	13
2.1 Konsep Jasa	13
2.1.1 Kepuasan Konsumen.....	15
2.1.2 Definisi Kualitas Jasa	15
2.2 Metode <i>Service Quality (Servqual)</i>	16
2.3 <i>Kano Model</i>	19
2.4 <i>Root Cause Analysis</i>	21
2.5 <i>Pareto Analysis</i>	22
2.6 Metodologi <i>DMAIC Six Sigma</i>	22
2.7 <i>Quality Function Deployment</i>	25
2.8 Prosedur Penelitian.....	26
2.8.1 Identifikasi Sampel.....	27
2.8.2 Penyusunan Kuisioner.....	27

2.8.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Tahap Identifikasi Permasalahan	31
3.1.1 Identifikasi Masalah	31
3.1.2 Perumusaan Masalah	32
3.1.3 Penentuan Tujuan	32
3.1.4 Studi Pustaka	32
3.1.5 Studi Lapangan	33
3.2 Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data	33
3.2.1 <i>Define</i>	33
3.2.2 <i>Measure</i>	33
3.3 Tahap Analisis dan Perbaikan	33
3.3.1 <i>Analyze</i>	34
3.3.2 <i>Improvement</i>	34
3.4 Tahap Kesimpulan dan Saran	34
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	35
4.1 <i>Define</i>	35
4.1.1 Gambaran Umum Objek Amatan	35
4.1.2 Visi dan Misi Objek Amatan	37
4.1.3 Bidang Pelayanan Objek Amatan	38
4.1.4 Struktur Organisasi Objek Amatan	43
4.1.5 Jumlah Pelayanan di Organisasi Amatan	45
4.1.6 Karakteristik Pengunjung Objek Amatan	47
4.1.7 Alur Pelayanan Objek Amatan	49
4.1.8 <i>Service Blueprint</i> Objek Amatan	51
4.1.8.1 <i>Service Blueprint</i> Akta Kelahiran	51
4.1.8.2 <i>Service Blueprint</i> Akta Kematian	56
4.1.8.3 <i>Service Blueprint</i> Akta Perkawinan dan Perceraian non Mulism	61
4.1.9 <i>Activity Classification</i>	66
4.1.9.1 <i>Activity Classification</i> Akta Kelahiran	66
4.1.9.2 <i>Activity Classification</i> Akta Kematian	68

4.1.9.3 <i>Activity Classification</i> Akta Perkawinan dan Perceraian non	
Mulism	70
4.1.10 <i>Cost Activity</i>	73
4.1.11 Kuisisioner <i>Service Quality</i>	75
4.1.12 Kuisisioner <i>Kano Model</i>	81
4.1.13 Identifikasi Sampel.....	86
4.1.14 Uji Validitas.....	87
4.1.15 Uji Reliabilitas.....	90
4.2 <i>Measure</i>	91
4.2.1 Pengukuran <i>Servqual</i>	91
4.2.2 <i>Baseline</i> Kinerja.....	97
4.2.3 Pengukuran <i>Kano Model</i>	100
4.2.4 Pengukuran <i>Customer Satisfaction Score</i>	108
4.2.5 Pengukuran <i>Adjusted Importance</i>	110
4.2.6 <i>Pareto Chart</i> dari Atribut Pelayanan.....	112
BAB V ANALISIS DAN PERBAIKAN	115
5.1 <i>Analyze</i>	115
5.1.1 <i>Root Cause Analysis</i>	115
5.1.2 Identifikasi Respon Teknis.....	121
5.1.3 Penyusunan <i>Quality Function Deployment</i>	122
5.1.3.1 HOQ ruang 1 (<i>voice of customer</i>).....	122
5.1.3.2 HOQ ruang 2 (respon teknis).....	123
5.1.3.3 HOQ ruang 3 (hubungan atribut pelayanan dan respon teknis).....	124
5.1.3.4 HOQ ruang 4 (<i>planning matrix</i>)	126
5.1.3.5 HOQ ruang 6 (hubungan antar respon teknis).....	131
5.1.3.6 HOQ ruang 5,7, dan 8 (pondasi HOQ)	132
5.1.3.7 Pemilihan respon teknis terpilih.....	136
5.2 <i>Improve</i>	137
5.2.1 Melakukan Restrukturisasi Lokasi Pelayanan.....	137
5.2.2 Melakukan Perbaikan Kinerja Kontrol Kecepatan Pelayanan	139
5.2.3 Pembuatan Alur Informasi Pelayanan.....	146
5.2.3.1 Pembuatan alur informasi Akta Kelahiran.....	147

5.2.3.2 Pembuatan alur informasi Akta Kematian	148
5.2.3.3 Pembuatan alur informasi Akta Perkawinan dan Perceraian non Muslim.....	149
5.2.4 Pembuatan Alur Informasi Pengecekan	150
5.2.4.1 Pembuatan alur informasi pengecekan Akta Kelahiran	150
5.2.4.2 Pembuatan alur informasi pengecekan Akta Kematian.....	151
5.2.4.3 Pembuatan alur informasi pengecekan Akta Perkawinan dan Perceraian non Muslim.....	152
5.2.5 Penambahan Petugas Pelayanan.....	153
5.2.6 Penilaian Efektifitas dan Efisiensi Skenario Perbaikan.....	157
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	169
6.1 Kesimpulan	169
6.2 Saran.....	170
DAFTAR PUSTAKA	171
LAMPIRAN.....	175

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penilaian Kano model.....	20
Tabel 4.1 Jumlah kepemilikan KTP di Kabupaten Ponorogo	39
Tabel 4.2 Jumlah kepemilikan Akta Kelahiran di Kabupaten Ponorogo	40
Tabel 4.3 Jumlah kepemilikan Kartu Keluarga di Kabupaten Ponorogo	41
Tabel 4.4 <i>Activity classification</i> Akta Kelahiran pada bagian parkir	66
Tabel 4.5 <i>Activity classificaton</i> Akta Kelahiran pada bagian pelayanan.....	66
Tabel 4.6 <i>Activity classification</i> Akta Kelahiran pada bagian pengurusan.....	67
Tabel 4.7 <i>Activity classification</i> Akta Kematian pada bagian parkir.....	68
Tabel 4.8 <i>Activity classificaton</i> Akta Kematian pada bagian loket pelayanan.....	69
Tabel 4.9 <i>Activity classification</i> Akta Kematian pada bagian pengurusan	69
Tabel 4.10 <i>Activity classification</i> Akta Perkawinan dan Perceraian non Muslim pada bagian parkir	70
Tabel 4.11 <i>Activity classificaton</i> Akta Perkawinan dan Perceraian non Muslim pada bagian loket pelayanan.....	71
Tabel 4.12 <i>Activity classification</i> Akta Perkawinan dan Perceraian non Muslim pada bagian pengurusan.....	71
Tabel 4.13 <i>Cost activity</i> gaji pegawai di Dinas Dukcapil Ponorogo	73
Tabel 4.14 <i>Cost activity</i> biaya pengunjung dalam mengurus Akta Kelahiran.....	73
Tabel 4.15 <i>Cost activity</i> biaya pengunjung dalam mengurus Akta Kematian.....	74
Tabel 4.16 <i>Cost activity</i> biaya pengunjung dalam mengurus Akta Perkawinan dan Perceraraan non Muslim.....	74
Tabel 4.17 Potensi kerugian daerah akibat pengunjung mengurus pelayanan Akta	74
Tabel 4.18 Potensi pendapatan daerah akibat kepemilikan Akta	75
Tabel 4.19 <i>Cost activity reworking process</i> dalam mengurus Akta Kelahiran.....	75
Tabel 4.20 <i>Cost activity reworking process</i> dalam mengurus Akta Kematian.....	76
Tabel 4.21 <i>Cost activity reworking process</i> dalam mengurus Akta Perkawinan dan Perceraian non Mulsim.....	76
Tabel 4.22 Kehilangan pendapatan daerah akibat <i>reworking process</i>	76
Tabel 4.23 Total <i>cost revenue</i> potensi pendapatan daerah.	77
Tabel 4.24 Skala penilaian kuisisioner <i>Servqual</i>	77

Tabel 4.25 Atribut kuisioner <i>Servqual</i>	78
Tabel 4.26 Skala penilaian <i>Kano</i>	81
Tabel 4.27 Atribut kuisioner <i>Kano</i>	82
Tabel 4.28 Uji validitas pertanyaan kinerja pelayanan.....	88
Tabel 4.29 Uji validitas pertanyaan harapan pengunjung.....	89
Tabel 4.30 Uji reliabilitas pertanyaan kinerja pelayanan.....	90
Tabel 4.31 Uji reliabilitas pertanyaan harapan pengunjung	90
Tabel 4.32 Rekap hasil kuisioner <i>Servqual</i> terkait kinerja pelayanan.....	91
Tabel 4.33 Rekap hasil kuisioner <i>Servqual</i> terkait harapan pelayanan	93
Tabel 4.34 Rekap gap <i>Servqual</i> dari atribut pelayanan	94
Tabel 4.35 <i>Baseline</i> kinerja pelayanan di Dinas Dukcapil Ponorogo	97
Tabel 4.36 Rekap kuisioner <i>Kano</i>	100
Tabel 4.37 Hasil perhitungan nilai kepuasan dan ketidakpuasan atribut pelayanan	102
Tabel 4.38 Penggolongan atribut pelayanan ke dalam kategori <i>Kano</i>	105
Tabel 3.39 Interval nilai kepentingan	108
Tabel 4.40 Nilai <i>customer satisfaction score</i> atribut pelayanan.....	109
Tabel 4.41 Nilai <i>adjusted importance</i> atribut pelayanan.....	111
Tabel 4.42 Rekap atribut pelayanan yang paling berpengaruh.....	113
Tabel 5.1 <i>Root cause analysis</i> atribut <i>dysfunctional</i>	116
Tabel 5.2 Respon teknis dalam kegiatan pelayanan	121
Tabel 5.3 Rekap atribut pelayanan.....	122
Tabel 5.4 Rekap respon teknis dan atribut terfasilitasi.....	123
Tabel 5.5 Penilaian hubungan antara atribut pelayanan dan respon teknis.....	124
Tabel 5.6 Matriks interaksi antara atribut pelayanan dan respon teknis	125
Tabel 5.7 <i>Improvement ratio</i> atribut pelayanan.....	126
Tabel 5.8 <i>Raw weight</i> pada atribut pelayanan	128
Tabel 5.9 <i>Normalized raw weight</i> pada atribut pelayanan.....	129
Tabel 5.10 Hubungan antar respon teknis	131
Tabel 5.11 <i>House of quality</i>	133
Tabel 5.12 Perhitungan <i>house of quality</i>	134
Tabel 5.13 <i>Contributions</i> dan <i>normalized contributions</i> respon teknis	135

Tabel 5.14 Respon teknis terbesar.....	136
Tabel 5.15 Respon teknis terpilih.....	137
Tabel 5.16 Jumlah pelayanan berdasarkan strukturisasi lokasi pelayanan.....	138
Tabel 5.17 <i>Cost revenue</i> berdasarkan strukturisasi lokasi pelayanan.....	139
Tabel 5.18 Dampak kecepatan pelayanan akibat perbaikan <i>blueprint service</i>	140
Tabel 5.19 Penilaian <i>jobdesc</i> Kepala Dinas Dukcapil.....	141
Tabel 5.20 Penilaian <i>jobdesc</i> Kepala Bidang Pencatatan Sipil.....	143
Tabel 5.21 Penilai <i>jobdesc</i> Kepala Seksi Pencatatan Sipil.....	144
Tabel 5.22 Waktu pelayanan akibat kontrol kinerja waktu pelayanan.....	145
Tabel 5.23 Biaya yang diakibatkan oleh waktu pelayanan.....	146
Tabel 5.24 Perhitungan <i>workload</i> petugas pelayanan UPTD.....	154
Tabel 5.25 Perencanaan petugas pelayanan masing-masing UPTD.....	155
Tabel 5.26 Jumlah penambahan petugas pelayanan.....	156
Tabel 5.27 Biaya gaji petugas pelayanan.....	156
Tabel 5.28 Penilaian kinerja pelayanan.....	158
Tabel 5.29 Perhitungan <i>cost revenue</i> pelayanan eksisting yang dilakukan di Dinas	159
Tabel 5.30 Perhitungan <i>cost revenue</i> pelayanan perbaikan yang dilakukan di Dinas	161
Tabel 5.31 Perhitungan <i>cost revenue</i> pelayanan yang dilakukan di masing-masing UPTD	163
Tabel 5.32 Perhitungan <i>cost revenue</i> pelayanan perbaikan yang dilakukan di masing-masing UPTD dan terpusat di Dinas.....	165
Tabel 5.33 <i>Sensitivity analysis</i> berdasarkan jumlah pengunjung yang memanfaatkan Akta.....	167

(halaman ini sengaja dikosongkan)

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Alur pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo.....	2
Gambar 1.2 Jumlah kepemilikan Surat Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan jenis pelayanan.....	3
Gambar 1.3 Data komplain terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Ponorogo.....	4
Gambar 1.4 Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi <i>Servqual</i>	4
Gambar 1.5 Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi <i>emphaty</i>	5
Gambar 1.6 Prosentase penduduk yang tidak memiliki Akta berdasarkan wilayah.....	6
Gambar 2.1 Kerangka strategi jasa.....	14
Gambar 2.2 <i>Conceptual model of Service Quality</i>	17
Gambar 2.3 Gap metode <i>Servqual</i>	18
Gambar 2.4 <i>Kano model</i>	19
Gambar 2.5 Metodologi DMAIC	24
Gambar 2.6 Bagan QFD.....	26
Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> metodologi penelitian.....	29
Gambar 4.1 Alur pelayanan Dinas Kependudukan da Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo.....	38
Gambar 4.2 Jumlah kepemilikan berdasarkan jenis pelayanan.....	42
Gambar 4.3 Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Ponorogo.....	43
Gambar 4.4 Struktur organisasi Bidang Pencatatan Sipil Dinas Dukcapil Ponorogo.....	44
Gambar 4.5 Jumlah pelayanan Akta Kelahiran setiap bulannya.....	45
Gambar 4.6 Jumlah pelayanan Akta Kematian setiap bulannya.....	46
Gambar 4.7 Jumlah pelayana Akta Perkawinan dan Perceraian non Muslim setiap bulannya.....	46
Gambar 4.8 Jumlah penduduk berdasarkan jenis kelamin.....	47
Gambar 4.9 Jumlah penduduk berdasarkan kelompok umur.....	48

Gambar 4.10 Jumlah penduduk berdasarkan jenis pendidikan.....	48
Gambar 4.11 Jumlah penduduk berdasarkan agama yang dianutnya	49
Gambar 4.12 Alur pelayanan objek amatan	50
Gambar 4.13 <i>Service blueprint</i> pelayanan Akta Kelahiran.....	51
Gambar 4.14 <i>Service blueprint</i> pelayanan Akta Kematian.....	56
Gambar 4.15 <i>Service blueprint</i> pelayanan Akta Perkawinan dan Perceraian non Muslim.....	61
Gambar 4.16 <i>Activity classification</i> dalam pengurusan pelayanan di Dinas Dukcapil Ponorogo.....	72
Gambar 4.17 Hasil <i>pareto chart</i> berdasarkan tingkat kepentingan atribut pelayanan	113
Gambar 5.1 Pembuatan alur informasi Akta Kelahiran.....	147
Gambar 5.2 Pembuatan alur informasi Akta Kematian.....	148
Gambar 5.3 Pembuatan alur informasi Akta Perkawinan dan Perceraian non Muslim.....	149
Gambar 5.4 Alur informasi pengecekan Akta Kelahiran.....	150
Gambar 5.5 Alur informasi pengecekan Akta Kematian.....	151
Gambar 5.6 Alur informasi pengecekan Akta Perkawinan dan Perceraian non Muslim.....	152

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab 1 pendahuluan ini berisi mengenai hal-hal yang mendasari dilakukannya penelitian tugas akhir. Komponen-komponen yang terdapat dalam bab 1 pendahuluan ini antara lain mengenai latar belakang dilakukannya penelitian dalam tugas akhir, perumusan masalah yang dirumuskan dalam penelitian tugas akhir, tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian tugas akhir, manfaat yang diperoleh dari penelitian tugas akhir, ruang lingkup penelitian dalam tugas akhir, dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian.

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik Indonesia saat ini berada di urutan 128 dari 185 negara di dunia (Marwan, 2013). Menurut Menteri Dalam Negeri buruknya pelayanan publik di Indonesia karena tidak adanya standar pelayanan yang cepat, murah, terukur, dan bebas dari tindakan korupsi, kolusi, dan nepotisme (Irawanto, 2010). Selain itu dari 254 kabupaten dan kota yang ada di Indonesia hanya 150 kabupaten dan kota yang menerapkan pelayanan satu pintu dalam hal perijinan (Irawanto, 2010). Hakekatnya suatu pemerintahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu pemerintah harus memperhatikan kepentingan rakyat melalui proses dan mekanisme yang telah diatur dalam pemerintahan.

Negara Indonesia memiliki 413 kabupaten dan 98 kota dimana masing-masing kabupaten dan kota memiliki layanan publik masing-masing (bps.go.id, 2015). Layanan yang memiliki fungsi di bidang kependudukan dan catatan sipil menjadi tugas dan tanggung jawab Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (UU nomor 23, 2006). Salah satu Kabupaten yang menyelenggarakan layanan tersebut adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Ponorogo yang terletak di provinsi Jawa Timur. Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya Dinas Dukcapil Ponorogo masih memiliki kelemahan. Hal itu dapat dilihat dari masih terdapatnya jumlah penduduk yang tidak memiliki identitas kependudukan. Padahal identitas penduduk tersebut memberikan

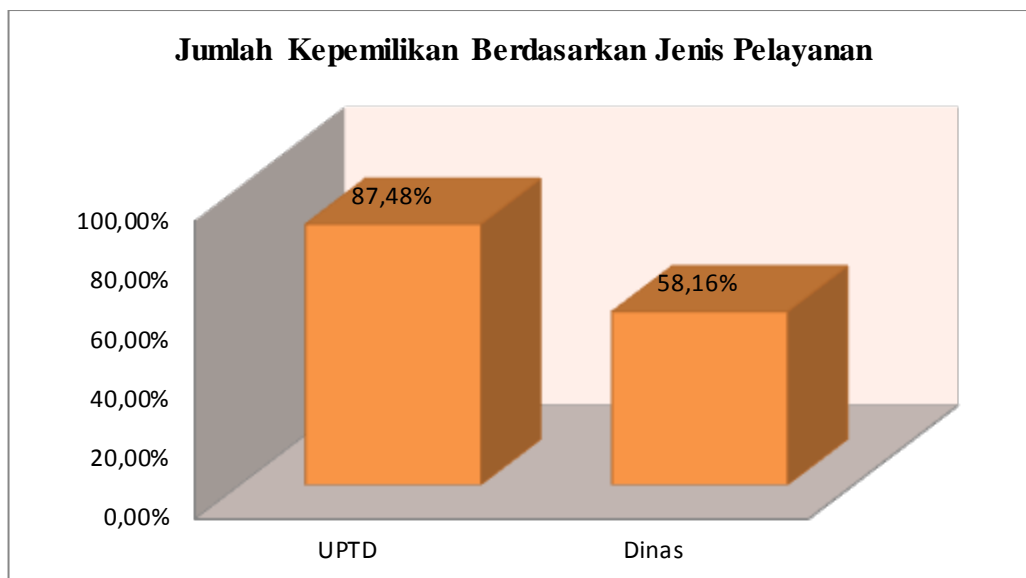
manfaat antara lain pengakuan negara tentang status individu, syarat memasuki dunia pendidikan dari TK sampai perguruan tinggi, syarat membuat pasport, syarat mengurus tunjangan keluarga, syarat mengurus warisan, syarat mengurus beasiswa, syarat mengurus pensiun bagi pegawai, dan lain-lain (Sugeng, 2014).



Gambar 1. 1 Alur pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo

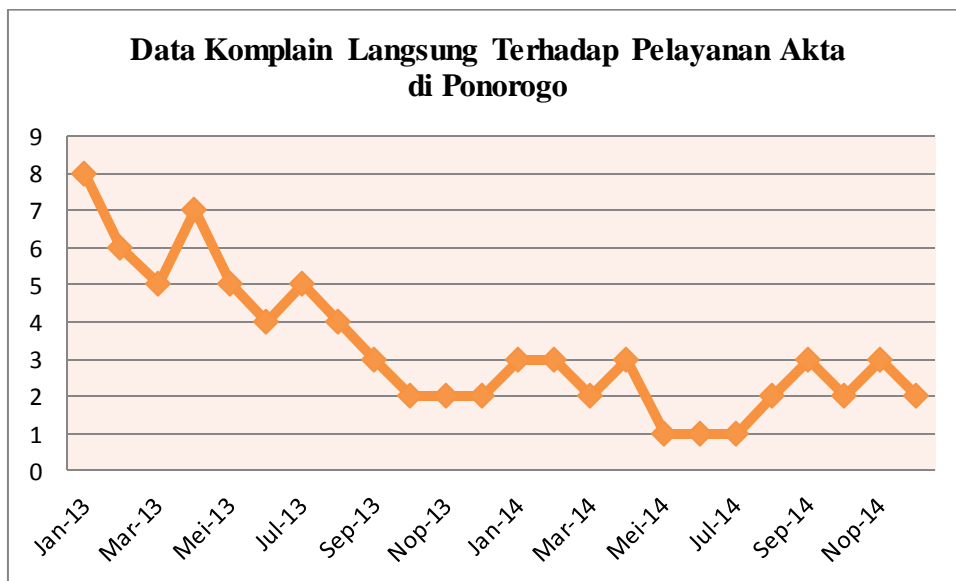
Secara umum pelayanan yang dilakukan di Dinas Dukcapil Ponorogo terbagi menjadi dua yaitu pelayanan yang dilakukan terpusat di Dinas dan pelayanan yang tersebar masing-masing kecamatan melalui UPTD. Berdasarkan prosentase kepemilikan diketahui bahwa pelayanan yang dilakukan langsung di UPTD memiliki prosentase kepemilikan yang jauh lebih tinggi dibandingkan pelayanan yang dilakukan di Dinas Dukcapil. Oleh karena itu dalam penelitian ini

difokuskan untuk meningkatkan kualitas pengurusan pelayanan yang dilakukan terpusat di Dinas Dukcapil.



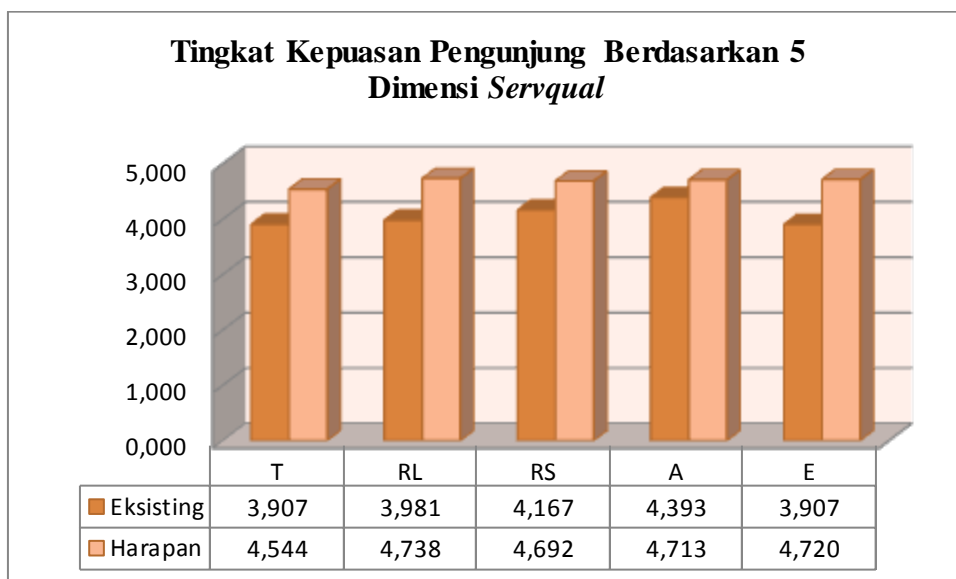
Gambar 1. 2 Jumlah kepemilikan Surat Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan jenis pelayanan

Berdasarkan data komplain penduduk terhadap layanan Dinas Dukcapil Ponorogo yang dihimpun oleh bagian Humas Ponorogo diketahui masih terdapat ketidakpuasan yang dialami oleh penduduk terhadap kualitas pelayanan. Hal itu dapat dilihat dari jumlah data komplain langsung yang dilakukan oleh penduduk Kabupaten Ponorogo terhadap layanan Akta Kelahiran. Data komplain langsung ini merupakan komplain yang langsung disampaikan oleh penduduk Ponorogo terhadap bagian Humas Ponorogo. Melihat data komplain tersebut terdapat penurunan *trend* komplain yang dilakukan oleh masyarakat Ponorogo. Namun hal ini belum mengindikasikan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan. Hal itu dikarenakan penurunan komplain tidak terlepas dari diberlakukannya peraturan pelayanan gratis mulai tanggal 1 April 2014.



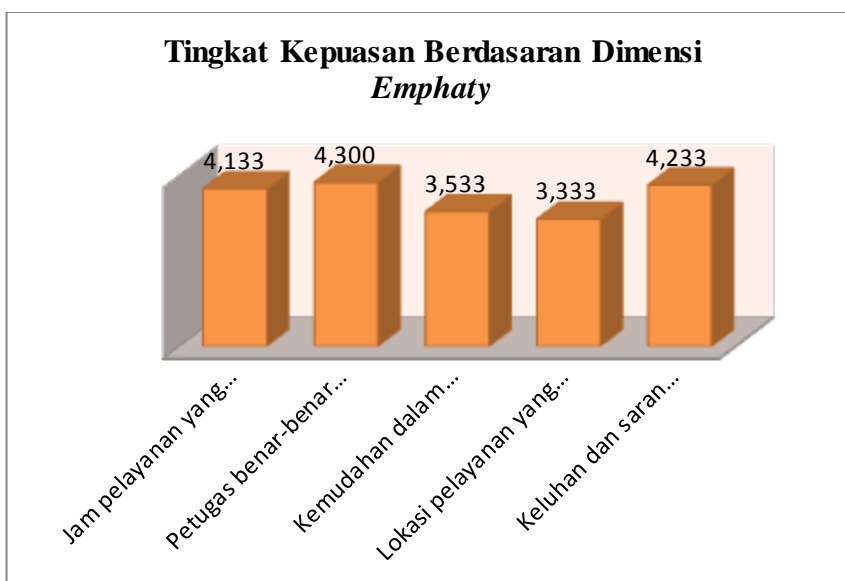
Gambar 1. 3 Data komplain terhadap pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Ponorogo.

Untuk mengidentifikasi permasalahan yang terjadi dalam pelayanan yang dilakukan Bidang Pencatatan Sipil maka dilakukan penyebaran kuisiner berdasarkan dimensi Servqual. Berikut ini nilai gap pelayanan yang diterima oleh masyarakat Ponorogo berdasarkan data sampel terhadap 30 orang dari masing-masing daerah yang melakukan pengurusan Pencatatan Sipil.



Gambar 1. 4 Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *servqual*

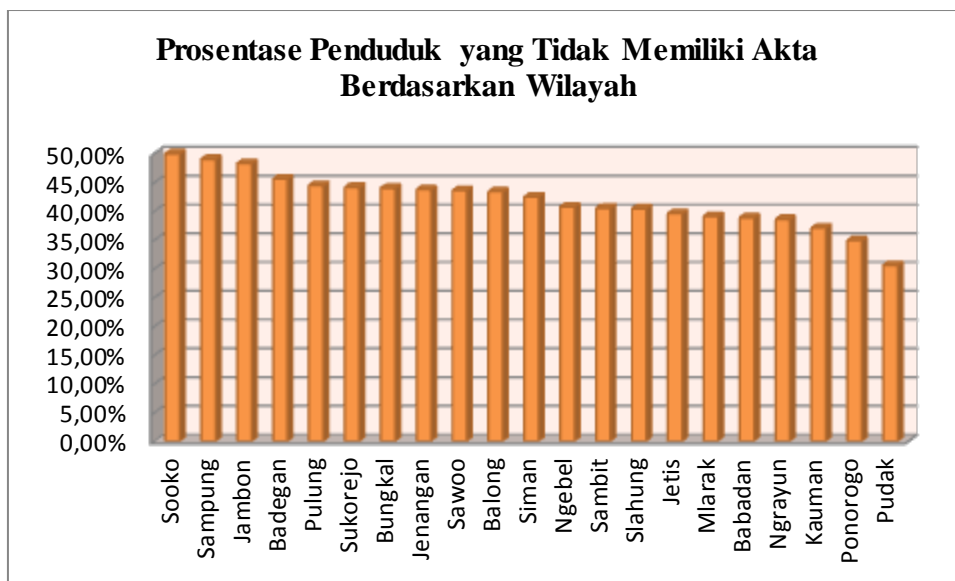
Berdasarkan sampel yang telah dilakukan tersebut diketahui bahwa nilai eksisting terendah terletak pada dimensi *emphaty* dan *tangible*. Selain itu berdasarkan gap yang dihasilkan diketahui bahwa nilai yang menghasilkan gap terbesar juga terletak pada dimensi *emphaty*. Dimensi *emphaty* memiliki nilai eksisting sebesar 3,907 sama dengan nilai dimensi *tangible* namun gap yang dihasilkan oleh dimensi *emphaty* sebesar 0,813. Oleh karena itu dimensi ini perlu mendapatkan perhatian serius dalam melakukan peningkatan kualitas.



Gambar 1. 5 Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *emphaty*

Berdasarkan sampel yang telah dilakukan diketahui nilai kepuasan terendah terletak pada lokasi pelayanan yang sulit dijangkau dan kemudahan dalam mendapatkan informasi. Lokasi pelayanan yang sulit dijangkau menyebabkan kesulitan dalam mendapatkan informasi karena setiap membutuhkan informasi pelayanan penduduk harus menuju pusat kota. Sebenarnya untuk membantu kemudahan pelayanan ini, Dinas Dukcapil Ponorgo telah memanfaatkan penggunaan media informasi seperti situs www.ponorogo.go.id, uptddukcapilkecponorogo.com, dan [facebook.com](https://www.facebook.com). Namun situs media informasi ini tidak termanfaatkan dengan baik dikarenakan hanya 140 dari 281 desa di Kabupaten Ponorogo yang telah menikmati keberadaan akses internet dan rendahnya minat masyarakat Ponorogo untuk mengakses informasi (bappeda.ponorgo.go.id). Lokasi pelayanan yang sulit dijangkau dan kemudahan

dalam mendapatkan informasi salah satunya bisa dilihat dari prosentase penduduk yang tidak memiliki Akta. Berdasarkan data prosentase penduduk yang tidak memiliki Akta diketahui bahwa prosentase penduduk yang tidak memiliki Akta tertinggi terletak di kecamatan yang berada di pedalaman serta memiliki akses yang cukup jauh menuju pusat kota. Hal ini salah satunya berakibat pada biaya yang dikeluarkan untuk mengurus pelayanan yang cukup besar serta waktu yang digunakan untuk mengurus pelayanan menjadi lebih lama.



Gambar 1. 6 Prosentase penduduk yang tidak memiliki Akta berdasarkan wilayah

Berdasarkan berbagai permasalahan yang diketahui seperti lokasi pelayanan yang sulit dijangkau dan kemudahan dalam mendapatkan informasi maka pada penelitian ini akan dilakukan identifikasi kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Ponorogo. Identifikasi kualitas pelayanan dilakukan sehingga menciptakan perbaikan kualitas pelayanan secara kontinyu. Kehidupan masyarakat yang semakin kompleks menuntut adanya suatu pelayanan publik yang semakin berkualitas. Pelayanan yang tidak berkualitas akan membuat masyarakat cenderung apatis dalam memanfaatkan pelayanan publik yang diberikan. Oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan menjadi hal mutlak yang harus dilakukan oleh pelayanan Akta di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Ponorogo.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, permasalahan yang akan diselesaikan dalam penelitian ini adalah bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan Akta di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Ponorogo dengan mengintegrasikan metode *Service Quality (Servqual)* dan *Kano Model*.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah penelitian, maka tujuan yang akan ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi dimensi dan atribut yang terdapat pada pelayanan Bidang Pencatatan Sipil, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo.
2. Menentukan bagaimana performa kualitas dari masing-masing dimensi dan atribut yang terdapat dalam pelayanan Bidang Pencatatan Sipil, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo.
3. Mengidentifikasi gap yang terjadi antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bidang Pencatatan Sipil saat ini dengan kualitas pelayanan yang diinginkan oleh penduduk Kabupaten Ponorogo.
4. Mengidentifikasi atribut-atribut pelayanan apa saja yang perlu dipertahankan, diperbaiki, dan ditingkatkan.
5. Mengidentifikasi respon teknis yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan di Dinas Dukcapil Ponorogo.
6. Menentukan respon teknis yang dapat diimplementasikan guna meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih optimal.
7. Menentukan efektifitas dan efisiensi perbaikan yang diusulkan dan melakukan kontrol terhadap perbaikan yang diusulkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan Bidang Pencatatan Sipil.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Ponorogo dapat mengukur dan mengetahui kualitas pelayanan Bidang Pencatatan Sipil yang diberikan berdasarkan atribut-atribut pelayanan
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Ponorogo dapat mengetahui atribut-atribut pelayanan Bidang Pencatatan Sipil apa saja yang perlu dipertahankan, diperbaiki, dan ditingkatkan.
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Ponorogo dapat mengetahui alternatif perbaikan apa saja yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam kegiatan penelitian ini terbagi menjadi dua bagian yaitu batasan dan asumsi.

1.5.1 Batasan

Batasan yang digunakan dalam kegiatan penelitian ini adalah:

1. Kegiatan penelitian ini dilakukan di Bidang Pencatatan Sipil, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo.
2. Kegiatan pengambilan data dan kegiatan penelitian dilakukan pada semester genap tahun ajaran 2014/2015.
3. Kegiatan penelitian yang dilakukan fokus dalam bidang peningkatan kualitas pelayanan Bidang Pencatatan Sipil yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Ponorogo.
4. Kegiatan pengurusan Bidang Pencatatan Sipil yang diteliti merupakan kegiatan pengurusan Bidang Pencatatan Sipil pada umumnya dimana pengambilan form dilakukan pada saat pengurusan.
5. Penelitian yang dilakukan fokus sampai pada tahap pemberian alternatif rekomendasi perbaikan, tidak sampai pada mengimplementasikan rekomendasi terpilih.
6. Dimensi *tangible* bukan merupakan fokus utama yang dilakukan dalam memberikan usulan peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan.

1.5.2 Asumsi

Asumsi yang digunakan dalam kegiatan penelitian ini adalah:

1. Tidak terjadi perubahan sistem pelayanan dan perubahan kebijakan di Bidang Pencatatan Sipil, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selama kegiatan penelitian ini dilakukan.
2. Data yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Ponorogo yang digunakan merupakan data yang terkini, valid, dan terkuat.
3. Narasumber dan responden dalam penelitian ini memberikan informasi data yang valid dan *reliable*.
4. Pelayanan Akta yang dilakukan masing-masing kecamatan akan meningkatkan prosentase kepemilikan.
5. Kegiatan pengiriman Akta dari masing-masing kecamatan menuju Dinas dilakukan dengan menggunakan pihak ketiga dengan biaya Rp 10.000,00 setiap harinya dengan lama waktu pengiriman 1 hari setiap pengirimannya.
6. Manfaat yang dihasilkan sebagai dampak efisiensi proses akibat kepemilikan Akta akan memberikan dampak bertambahnya potensi pendapatan sebesar 5% (PPh=5%).
7. Sebanyak 10% dari total pengunjung dapat memanfaatkan Akta untuk kegiatan yang menghasilkan pendapatan seperti mendapatkan beasiswa, pekerjaan, dan dana pensiun.
8. Lama waktu kegiatan loket pelayanan di KTP, Kartu Keluarga, Surat Pindah, dan Surat Datang diasumsikan sama dengan lama waktu kegiatan loket pelayanan pelayanan Akta yaitu sebesar 16 menit. Sedangkan dalam proses pengesahan, selama waktu 1 menit dapat diselesaikan 5 tanda tangan oleh Kepala Seksi, Kepala Bidang, dan Kepala Dinas.
9. Dalam 1 bulan terdapat 20 hari kerja, tidak dilakukan penambahan jam kerja (lembur) apabila *workload* pekerjaan melebihi 8 jam.
10. *Rate* yang digunakan untuk perhitungan *Net Present Value* adalah 12%.

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika yang digunakan dalam penulisan kegiatan penelitian ini adalah:

Bab I Pendahuluan

Dalam bab pendahuluan ini akan diuraikan mengenai hal-hal yang mendasari dilakukannya penelitian ini. Dalam bab pendahuluan ini akan dijelaskan secara singkat mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Dalam bab kajian pustaka ini akan dibahas mengenai teori-teori atau konsep yang akan digunakan dalam penelitian ini. Dalam bab tinjauan pustaka ini berisi landasan awal dilakukannya penelitian yang bersumber dari berbagai literatur seperti jurnal, artikel, dan penelitian sebelumnya.

Bab III Metodologi Penelitian

Dalam bab metodologi penelitian ini menjelaskan tentang langkah penggunaan metode pada setiap tahapan yang disusun secara sistematis dan saling berhubungan. Dalam bab metodologi penelitian berisi uraian tentang bahan atau materi penelitian, alat, tata cara penelitian, data yang akan dikaji, dan cara analisis yang digunakan dalam penelitian.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Dalam bab pengumpulan dan pengolahan data menguraikan tentang data-data yang dihasilkan selama penelitian dan bagaimana pengolahan data dilakukan menggunakan metode yang telah ditentukan. Dalam bab ini dipaparkan metodologi *six sigma* yaitu fase *define* dan *measure*.

Bab V Analisis dan Pembahasan

Dalam bab analisis dan pembahasan dilakukan analisis dan pembahasan mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan untuk menghasilkan suatu kesimpulan dan rekomendasi yang dapat diimplementasikan di organisasi yang bersangkutan dan dapat menjadi rujukan terhadap penelitian-penelitian selanjutnya. Dalam bab ini dipaparkan metodologi *six sigma* yang berikutnya yaitu fase *analyze*, dan fase *improvement*.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Dalam bab kesimpulan dan saran berisi tentang kesimpulan yang diperoleh melalui pembahasan hasil penelitian yang dilakukan dan saran-saran yang perlu diberikan baik terhadap peneliti sendiri, terhadap organisasi sebagai objek penelitian, dan terhadap penelitian-penelitian selanjutnya.

(halaman ini sengaja dikosongkan)

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab II tinjauan pustaka ini akan dijelaskan mengenai referensi-referensi yang mendukung kegiatan manajemen jasa antara lain konsep jasa, kepuasan konsumen, definisi kualitas jasa, metode *service quality*, *kano model*, *six sigma*, metode DMAIC *six sigma*, dan *quality function deployment*.

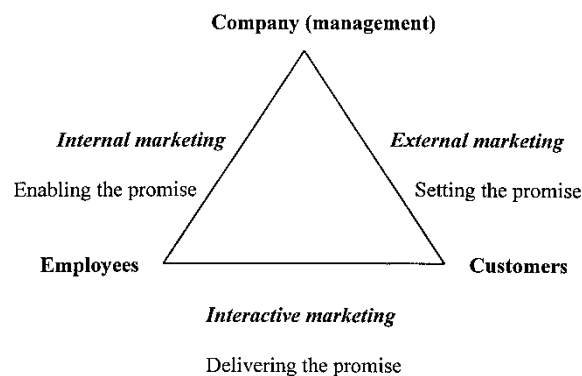
2.1 Konsep Jasa.

Jasa (*service*) adalah tindakan atau kinerja yang menciptakan manfaat bagi konsumen pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dari tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut (Lovelock dan Wright, 1999:5). Jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan yang tak kasat mata dari satu pihak ke pihak lain. Pada umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, dimana interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa mempengaruhi hasil jasa tersebut (Rangkuti Freddy, 2006). Dalam kegiatan jasa, konsumen menjadi faktor penting dari ketidakpastian sehingga penting untuk dapat dikendalikan (Nasution, 2006). Dalam kegiatan jasa, kepuasan konsumen merupakan faktor terpenting dalam mengembangkan proses bisnis dan membangun hubungan dengan konsumen (Karna, 2004). Kepuasan konsumen sangat dipengaruhi oleh bagaimana pihak *frontliner* memberikan pelayanannya (Dresner et al, 1995).

Jasa dapat didefinisikan sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (Kotler et al, 1997). Jasa memiliki lima karakteristik utama yang membedakannya dengan barang yaitu (Tjiptono, 2004:18):

1. *Intangibility*, maksudnya adalah jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar maupun diraba. Konsep *intangible* pada jasa memiliki pengertian yaitu sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat dirasa serta sesuatu yang tidak dapat dengan mudah didefinisikan, diformulasikan, atau dipahami secara alamiah.

2. *Inseparability*, merupakan interaksi antara penyedia jasa dan konsumen jasa menjadi ciri khusus dalam kegiatan operasional jasa. Dalam hubungan antara penyedia jasa dan konsumen jasa ini, efektivitas pelaku yang menyampaikan jasa merupakan unsur yang paling penting.
3. *Variability*, merupakan *non standardized output* yang berarti jasa memiliki banyak variasi bentuk, variasi kualitas maupun variasi jenis. Banyaknya variasi pada bidang jasa tersebut tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Variabilitas ini cukup mempengaruhi pandangan konsumen terkait kualitas jasa yang diberikan.
4. *Perishability*, dapat diartikan bahwa jasa tidak dapat tahan lama dan tidak dapat disimpan. Suatu jasa yang tidak digunakan akan berlalu begitu saja dan tidak dapat dipergunakan di waktu yang lain.
5. *Lack of Ownership*, merupakan perbedaan mendasar antara jasa dan barang dimana pada pembelian barang konsumen memiliki hak penuh atas penggunaan dan manfaat yang dibelinya. Sedangkan pada pembelian jasa konsumen hanya memiliki akses terbatas untuk suatu jasa yang didapatkan dan untuk jangka waktu terbatas tertentu.



Gambar 2. 1 Kerangka strategi jasa.
Sumber: Zeithmal dan Bitner, 1996.

Strategi jasa memberikan pengarahan untuk merancang produk, sistem, pelayanan, dan pengukuran. Kunci dalam bidang jasa adalah mendefinisikan secara tepat hal-hal yang berkaitan dengan bidang jasa. Selain itu dalam

merancang bidang jasa harus diperhatikan secara seksama harapan-harapan konsumen (Nasution, Arman Hakim, 2008).

2.1.1 Kepuasan Konsumen.

Kepuasan konsumen merupakan perbandingan antara persepsi konsumen terhadap jasa yang diterimanya dengan harapan sebelum menggunakan jasa tersebut (Jasfar, 2005:49). Kepuasan konsumen merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih setidaknya memberikan hasil yang sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan konsumen akan timbul apabila hasil yang diperoleh dari pelayanan jasa tidak memenuhi harapan konsumen tersebut (Tjiptono, 2005). Kepuasan konsumen dapat tercapai apabila persepsi konsumen terkait penggunaan jasa sesuai dengan harapan yang diinginkan konsumen. Persepsi konsumen sendiri merupakan proses individu dalam mengatur dan menginterpretasikan kesan-kesan sensorisnya guna memberikan arti terhadap lingkungannya (Robins dan Judge, 2008:175). Persepsi sendiri juga dapat didefinisikan sebagai suatu stimulus yang ditangkap oleh pancaindra untuk memilih, mengorganisasi, dan menginterpretasi masukan-masukan informasi guna menciptakan gambaran dunia yang mempunyai arti (Rangkuti, 2003). Sedangkan harapan sendiri merupakan apa yang dipikirkan konsumen yang harus disediakan oleh penyedia jasa. Harapan menunjukkan kekuatan atas keinginan atau daya tarik yang diikuti dengan hasil yang diperoleh oleh konsumen tersebut (Robins dan Judge, 2008:253).

2.1.2 Definisi Kualitas Jasa.

Kualitas didefinisikan sebagai totalitas fitur dan karakteristik dari sebuah produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen. Definisi kualitas jasa sendiri adalah upaya dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaian yang dilakukan untuk mengimbangi harapan konsumen (Nasution, 2008). Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan/keinginan konsumen dan ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harpaan konsumen. Kualitas jasa adalah keseluruhan ciri dan sifat suatu pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat (Kotler, 2004:561). Di dalam

kualitas jasa terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi yaitu *expected service* dan *perceived service* (Parasuraman et. al., 1985). Kualitas total suatu jasa terdiri dari tiga komponen utama (Hutt dan Speh, 1992) yaitu.

1. *Technical quality*, merupakan komponen yang berkaitan dengan kualitas *output* jasa yang diterima konsumen.
2. *Functional quality*, merupakan komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
3. *Corporate image*, merupakan profil, reputasi, citra umum, dan daya tarik khusus dari suatu organisasi atau perusahaan.

Berdasarkan komponen-komponen tersebut, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa *output* jasa dan penyampaianannya merupakan faktor-faktor yang digunakan dalam menilai suatu kualitas jasa.

2.2 Metode Service Quality (Servqual).

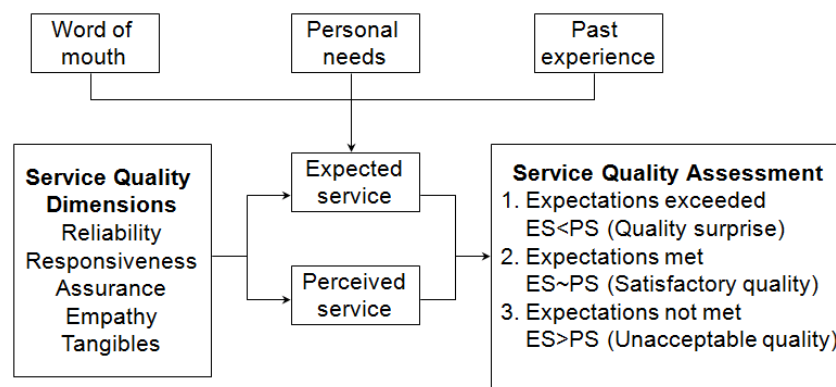
Metode *Service Quality (Servqual)* merupakan metode yang sering digunakan untuk mengukur suatu kualitas jasa. Dalam metode *Service Quality* terdapat sepuluh faktor utama atau dimensi yang paling menentukan kualitas pelayanan (Zeithmal dan Bitner, 1996):

1. *Tangible* (hal-hal yang dapat dilihat nyata secara fisik), misalnya lantai, seragam, tata letak, interior, dan lain-lain.
2. *Reliability* (konsistensi keandalan), misalnya janji yang ditepati, mutu produk yang sesuai, kebersihan produk, jam buka jam tutup, dan lain-lain.
3. *Responsiveness* (tanggap, tanggung jawab), misalnya respon dari karyawan yang cepat terhadap keluhan yang dihadapi oleh konsumen.
4. *Competence* (ahli, terampil), misalnya karyawan ahli dan terampil dalam bekerja atau karyawan menguasai *product knowledge*.
5. *Credibility* (dipercaya), misalnya karyawan yang selalu berkata jujur dan dapat dipercaya atas setiap pelayanannya.
6. *Courtesy* (rasa hormat), misalnya kesopanan karyawan.
7. *Security* (keamanan), misalnya konsumen merasa bebas dari bahaya.
8. *Access* (mudah dicapai, dihubungi), misalnya karyawan yang mudah dihubungi dan konsumen yang tidak lama menunggu.

9. *Communication* (komunikasi), misalnya bahasa yang dapat dimengerti dan informasi yang diberikan sesuai yang diinginkan.
10. *Understanding the customer* (mengerti konsumen), misalnya karyawan yang mengerti keluhan dan kebutuhan dari konsumen.

Dimensi layanan tersebut kemudian diringkas menjadi lima dimensi *Servqual* yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* yang meliputi *security*, *credibility*, *competence*, dan *courtesy*, serta *emphaty* yang meliputi *access*, *communication*, dan *understanding the customer* (Parasuraman, 1988). Berikut ini lima dimensi pokok kualitas pelayanan jasa.

1. *Reliability* (keandalan), merupakan kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), kemampuan untuk membantu para konsumen dengan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat.
3. *Assurance* (jaminan), meliputi pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan atau kebaikan dari personal serta kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keinginan.
4. *Emphaty* (empati), mencakup kemampuan untuk menjaga dan memberikan tingkat perhatian secara individu atau pribadi terhadap kebutuhan-kebutuhan konsumen.
5. *Tangible* (bukti langsung), meliputi fisik, peralatan atau perlengkapan, harga, serta tampilan personal dan material tertulis.

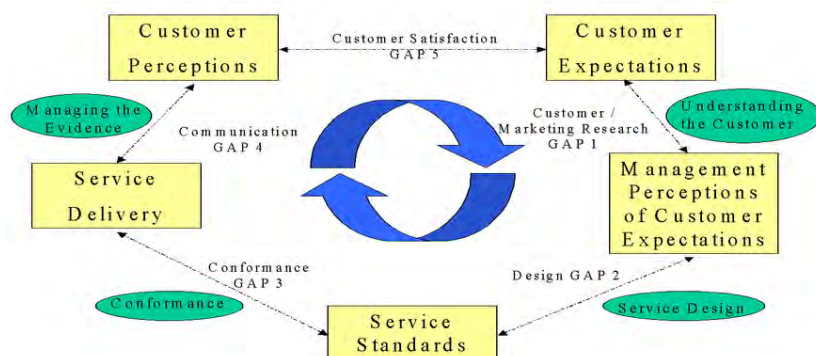


Gambar 2. 2 *Conceptual model of Service Quality*.

Sumber: Oregon State University, 96.

Dalam artikel “A Conceptual Model of Service Quality and Implications for Future Research” yang dipublikasikan di *Journal of Marketing* dikemukakan konsep 5 kesenjangan kualitas (Fandy Tjiptono, 2008).

1. Gap 1, merupakan kesenjangan antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen perusahaan. Kesenjangan terjadi akibat manajemen perusahaan salah mengidentifikasi apa yang menjadi harapan konsumen.
2. Gap 2, merupakan kesenjangan antara persepsi manajemen dengan spesifikasi mutu layanan. Kesenjangan terjadi akibat kesalahan penterjemahan persepsi manajemen yang tepat atas harapan konsumen ke dalam bentuk spesifikasi mutu layanan.
3. Gap 3, merupakan kesenjangan antara spesifikasi mutu pelayanan dan pemberian pelayanan kepada konsumen. Keberadaan gap ini diakibatkan oleh ketidakmampuan sumber daya manusia untuk memenuhi standar mutu pelayanan.
4. Gap 4, merupakan kesenjangan pemberian pelayanan kepada konsumen dan komunikasi eksternal. Gap ini terbentuk karena perusahaan tidak mampu memenuhi janji-janjinya yang dikomunikasikan secara eksternal melalui berbagai bentuk promosi.
5. Gap 5, kesenjangan antara harapan konsumen dan kenyataan pelayanan yang diterima. Gap ini terjadi akibat tidak terpenuhinya harapan konsumen.

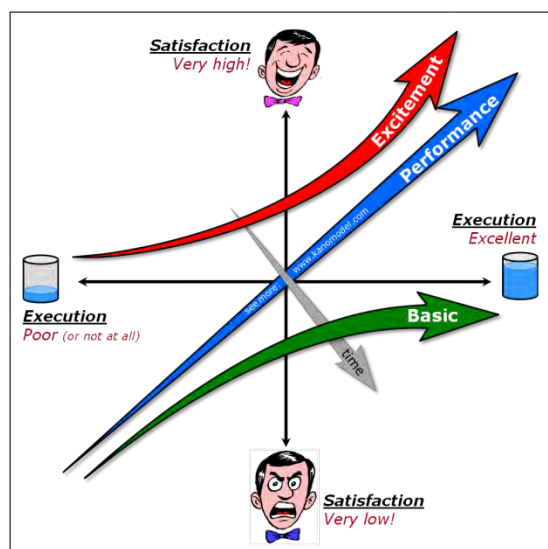


Gambar 2. 3 Gap metode *Servqual* .

Sumber: Oregon State University, 97-99.

2.3 Kano Model.

Kano et al (1994) membangun sebuah model untuk mengkategorikan atribut konsumen baik itu produk atau jasa berdasarkan seberapa baik atribut tersebut dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Menurut Kano et al (1994) kebutuhan konsumen dapat dibagi menjadi tiga macam yaitu *the must basic* (*basic needs*), *the one dimensional* (*performance need*), dan *the attractive* (*exicetement needs*).



Gambar 2. 4 Kano Model.

Sumber: Kanomodel.com, 2014.

Kano model digunakan untuk melihat keseluruhan harapan dan kepuasan konsumen. Sumbu horizontal dalam Kano model mengindikasikan seberapa baik kualitas baik produk atau jasa untuk memenuhi harapan konsumen sedangkan sumbu vertikal dalam Kano Model menunjukkan tingkat kepuasan konsumen terhadap produk atau jasa yang disediakan oleh perusahaan. Di dalam Kano model tersebut terdapat tiga kurva yang masing-masing memiliki arti tersendiri.

1. Kurva *must have* atau *basic needs*, menunjukkan fungsi dasar yang terdapat pada produk atau jasa. Kegagalan dalam menyediakan fungsi dasar yang diharapkan akan membuat konsumen merasa tidak puas. Namun kepuasan konsumen tidak akan meningkat di atas kondisi netral jika performansi atribut produk atau jasa tersebut tinggi.

2. Kurva *performnace needs* atau *the one dimensional*, menunjukkan semakin tinggi performa atribut suatu produk atau jasa akan membuat semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen. Sebaliknya performa atribut suatu produk atau jasa yang rendah akan menurunkan tingkat kepuasan konsumen. Kurva jenis ini merupakan fungsi linier antara kepuasan konsumen dan performa atribut suatu produk atau jasa.
3. Kurva *excitement needs* atau *attractive*, menunjukkan pemenuhan kualitas yang lebih atau diluar apa yang diharapkan oleh konsumen. Kepuasan konsumen akan meningkat super linier apabila terdapat peningkatan performa atribut suatu produk atau jasa. Namun tidak terdapat kesesuaian antara penurunan konsumen dengan penurunan performa atribut suatu produk atau jasa..

Penggolongan atribut berdasarkan Kano model dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang bersifat *functional* dan pertanyaan-pertanyaan yang bersifat *dysfunctional*. Berdasarkan data yang diperoleh akan dilakukan klasifikasi dengan menggunakan tabel evaluasi Kano.

Tabel 2. 1 Penilaian *Kano Model*.

Kebutuhan Konsumen		Dysfunctional				
		1	2	3	4	5
		Suka	Harap	Netral	Toleransi	Tidak Suka
Functional	1. Suka	Q	A	A	A	O
	2. Harap	R	I	I	I	M
	3. Netral	R	I	I	I	M
	4. Toleransi	R	I	I	I	M
	5. Tidak Suka	R	R	R	R	Q
A	<i>Attractive</i>					
M	<i>must be</i>					
O	<i>one dimensional</i>					
I	Indifferent					
Q	Questionable					

Sumber: Juhani Antilla, 2014.

2.4 Root Cause Analysis.

Root cause analysis merupakan alat yang digunakan untuk mengidentifikasi dan mengorganisir penyebab yang mungkin timbul dari suatu masalah. *Root cause analysis* digunakan ketika ingin memahami secara menyeluruh situasi sekarang dan menetapkan apa yang akan dikerjakan sehingga dapat mencapai hasil yang diinginkan. Salah satu dari metode *root cause analysis* adalah *why why analysis* atau disebut juga *5 whys analysis*. Prinsip dasar dari *root cause analysis* adalah dengan menanyakan lima kali pertanyaan “Mengapa?” sehingga diketahui akar penyebab masalah yang sesungguhnya (Setiaji, 2002). Metode *root cause analysis* ini dikembangkan oleh pendiri Toyota Motor Corporation yaitu Sakichi Toyoda yang menginginkan setiap individu dalam organisasi mulai level *top management* sampai level *shopfloor* memiliki skill *problem solving* dan setiap individu tersebut mampu menjadi *problem solver* di area masing-masing (leanindonesia.com, 2015). Tahapan umum saat melakukan *root cause analysis* dengan *5 whys analysis* adalah (leanindonesia.com, 2015):

1. Menentukan masalah dan area masalahnya.
2. Mengumpulkan team untuk brainstorming sehingga kita bisa memiliki berbagai pandangan, pengetahuan, pengalaman, dan pendekatan yang berbeda.
3. Turun ke lapangan untuk melihat secara aktual tempat, objek, dan data.
4. Mulai bertanya menggunakan *why why*.
5. Setelah sampai pada akar masalah, ujitlah setiap jawaban dari yang terbawah apakah jawaban tersebut berdampak pada akibat level di atasnya.
6. Pada umumnya solusi tidak mengarah kepada menyalahkan orang tetapi kepada bagaimana cara melakukan perbaikan sistem dan prosedur.
7. Jika akar permasalahan sudah diketahui maka segera implementasikan solusinya.
8. Monitor terus performansinya untuk memastikan bahwa masalah tersebut tidak terulang kembali.

2.5 Pareto Analysis.

Diagram pareto adalah sebuah bagan kotak yang sederhana yang menggambarkan ranking atau fokus terhadap suatu hal/masalah. Teknik diagram pareto merupakan aplikasi praktis dari aturan “80-20” yang menyatakan bahwa dalam mencapai situasi apapun yang mencakup berbagai unsur, 80% dari suatu masalah atau situasi ada pada 20% unsur tertentu. Diagram pareto digunakan ketika akan memilih fokus masalah yang akan dibahas dan akan mempersempit penyebab masalah. Berikut ini tahapan yang digunakan dalam membuat *pareto analysis* (Setiaji, 2002):

1. Kumpulkan data dan atur ke dalam beberapa kategori.
2. Buat bagan kotak dengan urutan menurun (*short* dengan *descending order*).
3. Kelompokkan item yang bermacam-macam di sisi lainnya.
4. Diketahui hasil pada *pareto* yaitu 20% dari unsur menyebabkan 80% masalah.

2.6 Metodologi DMAIC Six Sigma.

Six sigma merupakan sistem manajemen mutu yang selalu berorientasi pada *customer satisfaction* dengan suatu pengukuran target *sigma quality level* (Gasperz, 2002:1). *Six sigma* merupakan sebuah metode yang terstruktur karena dalam *six sigma* terdapat tahapan yang terstruktur untuk melakukan *continuous improvement* yang biasa disebut dengan DMAIC (*Define, Measurement, Analyze, Improve, dan Control*).

1. Define

Merupakan langkah operasional awal dalam program peningkatan kualitas *six sigma*. Pada tahap *define* ini dilakukan pendefinisian proses inti. Proses inti sendiri adalah suatu rantai tugas biasanya mencakup berbagai departemen atau fungsi yang mengirimkan nilai (produk, jasa, dukungan, dan informasi) kepada para konsumen (Pande, 2007). Dalam tahap *define* langkah-langkah yang dilakukan biasanya seperti melakukan *define the business case* yang meliputi *problem statement*, *goal statement*, dan COPQ, *understand the customer* yang meliputi *voice of customer*, *kano analysis*, *house of quality*,

critical to quality tree, dan *afinity diagram*, *define the process* yang meliputi *SIPOC process map* dan *Gemba*, *manage the project* yang meliputi *project structure*, *project plan*, dan *stakeholder analysis*, dan *gain project approval* yang meliputi *project charter* (OPEX Resources, 2012).

2. *Measurement*

Merupakan kegiatan untuk mengukur kinerja proses pada saat sekarang (*baseline measurements*) agar dapat dibandingkan dengan target yang ditetapkan. Langkah-langkah yang dilakukan dalam tahap *measurement* adalah *develop process measurement* yang meliputi *key performance indikator* dan *operational definition*, *collect process data* yang meliputi *data collection methods*, *data collection plan*, *sampling*, dan *contextual data*, *check the data quality* yang meliputi *measurement system analysis (MSA)*, *rule of tens*, *gage R&R analysis*, *attribute gage R&R analysis*, dan *MSA drilldown*, *understand the process behaviour* yang meliputi *distribution identification*, *normality test*, *1st past analysis*, *time series plot*, dan *histogram*, dan *baseline process capability* (OPEX Resources, 2012).

3. *Analyze*

Merupakan kegiatan yang dilakukan dengan cara menganalisis hubungan sebab akibat berbagai faktor yang dipelajari untuk mengetahui faktor-faktor dominan yang perlu untuk dikendalikan. Langkah-langkah yang dilakukan dalam tahap *analyze* adalah *analyze the process* yang meliputi *process mapping*, *value stream map*, *time value map*, *value added chart*, *five laws of lean*, *seven waste*, dan *sphaghetti diagram*, *develop theories and ideas* yang meliputi *cause and effect matrix*, *brainstorming*, *5 whys*, *fishbone diagram*, *afinity diagram*, *measles chart*, dan *failure mode & effect analysis (FMEA)*, *analyse the data* yang meliputi *confidence interval*, *normality test*, dan *distribution identification*, dan *verify root causes* yang meliputi *correlation*, *fitted line plot*, *regression*, dan *design of experiment (DOE)* (OPEX Resources, 2012).

4. *Improve*

Merupakan kegiatan untuk mengoptimisasikan proses menggunakan metode-metode analisis masalah untuk mengetahui dan mengendalikan

kondisi optimum proses. Langkah-langkah yang dilakukan dalam tahap *improve* adalah *generate potential solutions* yang meliputi *negative brainstorming*, *assumption busting*, *error proofing*, *benchmarking*, *chain letter*, *billboard*, *brainstorming*, dan *scamper*, *select the best solutions* yang meliputi *paired comparisons*, *prioritisation matrix*, *pugh matrix*, dan *solution screening*, *assess the risk* yang meliputi *fishbone diagram* dan *failure mode and effect analysis* (FMEA), dan *pilot and implement* yang meliputi *single minute exchange of die*, *total productive maintenance*, *kanban*, *one piece flow*, *5S*, *visual management*, dan *pilot study* (OPEX Resources, 2012).

5. *Control*

Merupakan tahapan dalam melakukan pengendalian terhadap proses secara terus-menerus untuk meningkatkan kapabilitas proses menuju target *six sigma*. Sebagai langkah untuk mempertahankan kemajuan yang telah dicapai perlu tindakan pengecekan agar performa baik yang sudah dicapai tidak menurun. Langkah-langkah yang dilakukan dalam tahap *control* adalah *implement ongoing measurement* yang meliputi *control plan* dan *key performance indikator*, *standardise the solutions* yang meliputi *standardised processes*, *5S*, dan *visual management*, *quantity the improvement* yang meliputi *hypothesis testing* dan *statistical process control*, dan *close the project* yang meliputi *project report* (OPEX Resources, 2012).



Gambar 2.5 Metodologi DMAIC.

Sumber: dmaictools.com, 2012.

2.7 Quality Function Deployment.

Quality Function Deployment adalah konsep pendekatan terstruktur dalam mendefinisikan apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, dan ekspektasi konsumen dan menerjemahkannya ke dalam perencanaan yang spesifik. QFD memfokuskan diri pada pengiriman nilai dengan mencari keinginan konsumen baik yang terucapkan atau yang tidak terucapkan oleh konsumen itu sendiri dan kemudian merubahnya menjadi sebuah bentuk layanan jasa yang terukur. Proses pemahaman dari apa yang menjadi kebutuhan, keinginan, dan ekspektasi konsumen dapat dirangkum ke dalam matriks-matriks perencanaan yang disebut dengan *house of quality* (HOQ). *House of Quality* terdiri dari dua bagian utama yaitu bagian horizontal dari matriks yang berisi informasi yang berhubungan dengan konsumen yang disebut *customer table*, bagian vertikal, dan matriks berisi informasi teknis sebagai respon bagi *input* konsumen yang disebut dengan *technical table* (Gasperz, 2002). Bentuk umum dari *house of quality* terdiri dari enam bagian utama.

1. *Voice of Customer* “WHATs”, merupakan daftar pertanyaan terstruktur yang berasal dari persyaratan konsumen.
2. *Voice of Organization* “HOWs”, merupakan daftar karakteristik produk yang terstruktur yang relevan dengan persyaratan konsumen dan terukur.
3. *Relationship matrix*, merupakan matriks yang menggambarkan persepsi QFD mengenai keterkaitan antara *technical* dan *customer requirement*. Skala yang diterapkan dan digambarkan menggunakan simbol berikut.



: melambangkan hubungan yang kuat.



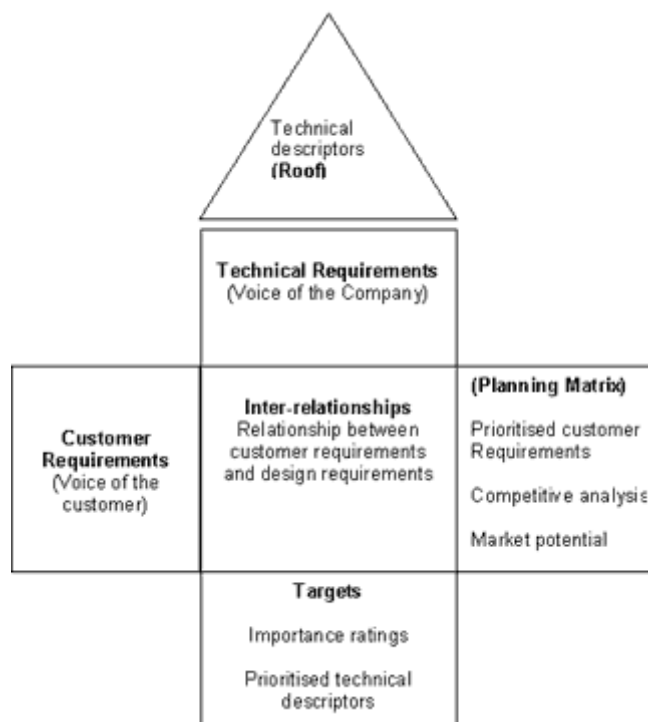
: melambangkan hubungan yang sedang.



: melambangkan hubungan yang lemah.

4. *Planning matrix* “WHYs”, menggambarkan persepsi konsumen yang diamati dalam survei, termasuk di dalamnya kepentingan relatif dari persyaratan konsumen, perusahaan, kinerja perusahaan, dan pesaing dalam memenuhi persyaratan tersebut.

5. *Technical correlation “ROOF matrix”*, untuk mengidentifikasi apakah *technical requirement* saling mendukung atau saling mengganggu satu dengan lainnya di dalam desain produk.
6. *Competitive analysis “technical priorities, benchmarks, and targets”*, untuk mencatat prioritas yang ada pada matriks *technical requirement*, mengukur kinerja teknik yang diperoleh oleh produk pesaing, dan tingkat kesulitan yang timbul dalam mengembangkan *requirement*. *Output* yang dihasilkan berupa nilai target untuk setiap *technical requirement*.



Gambar 2. 6 Bagan QFD

Sumber: themanagementor.com, 2013.

2.8 Prosedur Penelitian

Dalam sub bab ini terdapat referensi yang dapat digunakan untuk mendukung prosedur penelitian yang dilakukan seperti identifikasi populasi, penyusunan kuisioner, uji validitas dan uji reliabilitas.

2.8.1 Identifikasi Sampel

Populasi adalah keseluruhan subjek dari penelitian (Arikunto, 2001). Identifikasi populasi bertujuan untuk mengetahui siapa yang akan menjadi responden. Biasanya populasi memiliki jumlah yang sangat banyak. Oleh karena itu perlu dilakukan identifikasi sampel atau wakil dari populasi yang akan diteliti (Arikunto, 2001). Penentuan sampel dapat dilakukan dengan menggunakan teknik *quota sampling*. Dalam teknik *quota sampling* jumlah subjek yang akan diteliti akan ditentukan terlebih dahulu. Untuk menentukan jumlah sampel dapat dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin (1960).

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (2.1)$$

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persentasi kelonggaran ketidaktelitian yang masih dapat ditolerir.

2.8.2 Penyusunan Kuisiomer

Kuisiomer merupakan sebuah kumpulan pertanyaan yang berhubungan dengan masalah penelitian dan tiap pertanyaan merupakan jawaban-jawaban yang mempunyai makan untuk menguji hipotesa (Sugiyono, 2012). Ada dua hal penting yang perlu diperhatikan dalam membuat kuisiomer yaitu:

1. Kuisiomer harus mendorong responden untuk terlibat dalam pertanyaan, untuk bekerja sama, dan untuk melengkapi pertanyaan yang diberikan.
2. Kuisiomer harus dapat meminimalisasi kesalahan tanggapan dari responden.

Langkah-langkah yang dilakukan dalam membuat kuisiomer yaitu:

1. Menentukan informasi yang dibutuhkan.
2. Menentukan isi pertanyaan, menentukan pertanyaan yang diperlukan, dan menentukan jumlah pertanyaan untuk memperoleh informasi sesuai dengan yang dibutuhkan.
3. Menentukan pertanyaan yang dapat dimengerti oleh responden.

4. Menentukan struktur pertanyaan yang digunakan dalam kuisisioner apakah pertanyaan terbuka ataukah pertanyaan tertutup.
5. Pengujian awal kuisisioner terhadap sejumlah sampel.

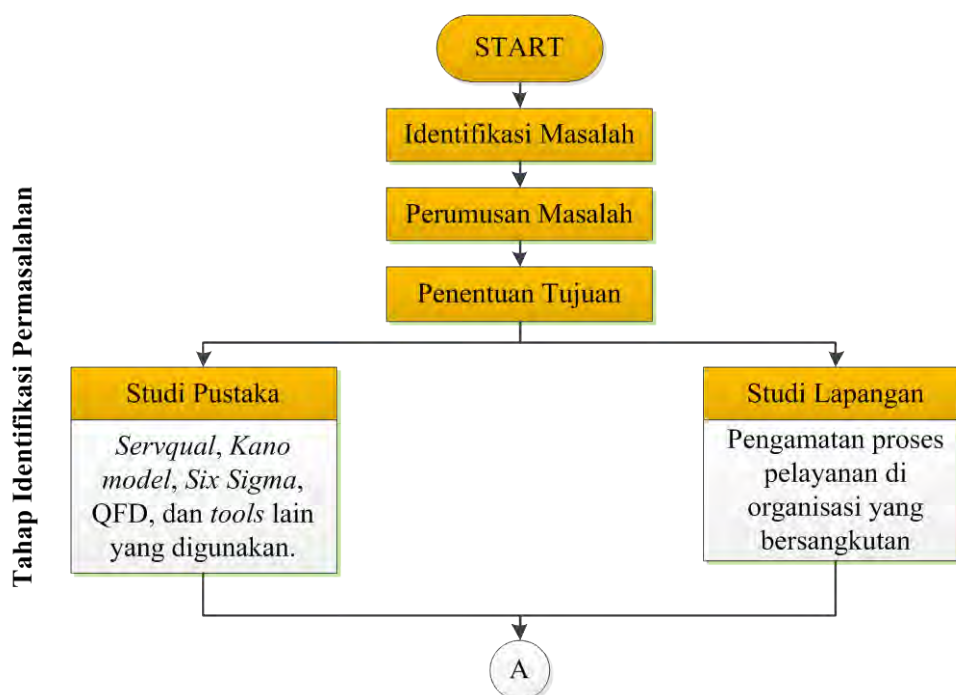
2.8.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan kuisisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Sedangkan reliabilitas merupakan alat untuk mengukur kuisisioner yang merupakan suatu indikator dari variabel. Suatu kuisisioner dikatakan *reliable* apabila jawaban seseorang terhadap pernyataan bersifat tetap, konsisten, atau stabil dari waktu ke waktu.

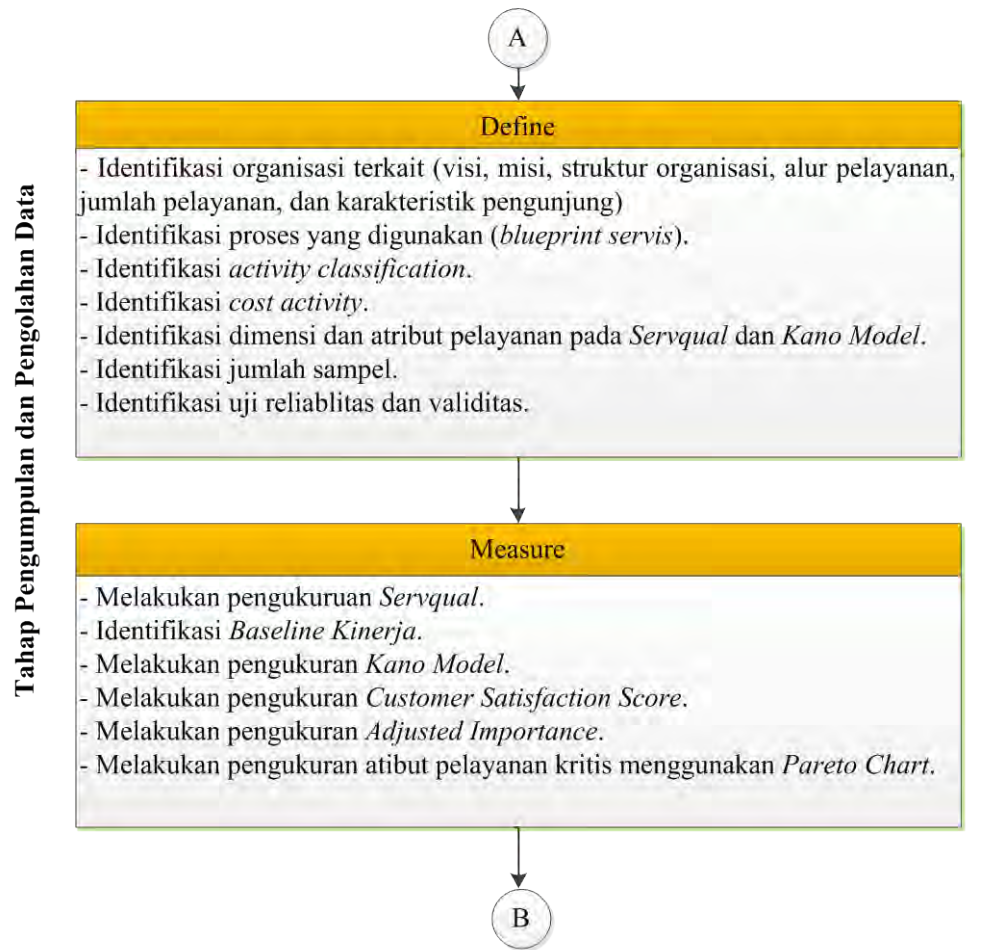
BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

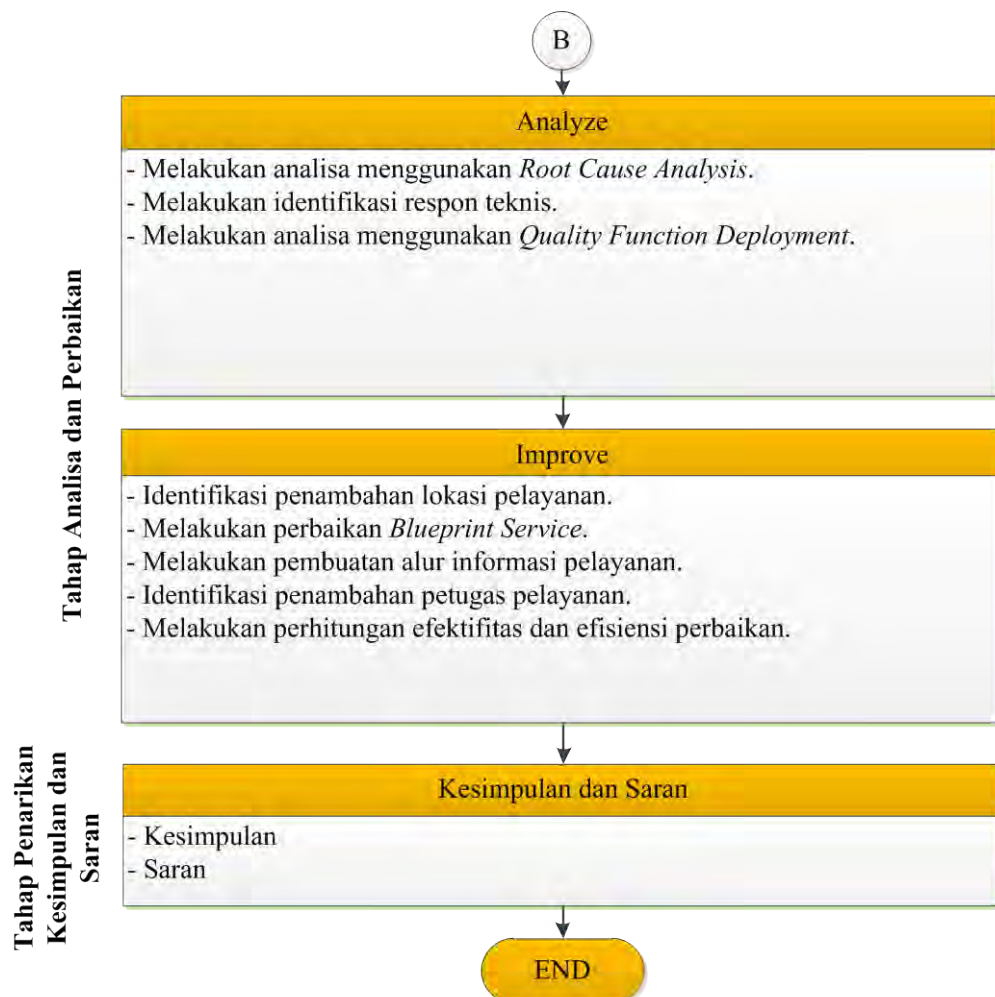
Pada bab metodologi penelitian ini menjelaskan mengenai langkah-langkah sistematis yang digunakan dalam penelitian. Metodologi penelitian ini merupakan bagian yang menggambarkan *flowchart* penelitian secara keseluruhan beserta tahapan-tahapan yang digunakan di dalam penelitian. Secara umum terdapat empat tahapan yang dilakukan dalam metodologi penelitian yaitu tahap identifikasi permasalahan, tahap pengumpulan dan pengolahan data, tahap analisa dan perbaikan, serta tahap penarikan kesimpulan dan saran. Keempat tahapan yang dilakukan dalam metodologi penelitian tersebut mengacu pada metodologi *Six Sigma* yaitu DMAIC (*Define, Measure, Analyze, Improve, dan Control*). Berikut ini *flowchart* yang digunakan dalam penelitian.



Gambar 3. 1 Flowchart metodologi penelitian.



Gambar 3. 2 Flowchart metodologi penelitian (lanjutan).



Gambar 3. 3 Flowchart metodologi penelitian (lanjutan).

3.1 Tahap Identifikasi Permasalahan.

Tahap identifikasi permasalahan merupakan langkah awal dalam penelitian. Tahap ini merupakan tahapan dasar atau menjadi landasan dalam dilakukannya kegiatan penelitian ini. Berikut ini tahapan yang digunakan dalam tahap identifikasi permasalahan.

3.1.1 Identifikasi Masalah.

Tahap identifikasi masalah merupakan tahap awal yang bertujuan untuk mendapatkan ide dan topik terkait penelitian yang akan dilakukan. Dalam tahap ini dilakukan pencarian ide dan topik melalui berbagai sumber referensi baik berupa buku, jurnal, maupun berita mengenai kondisi kekinian yang terjadi. Dalam tahap identifikasi masalah ini didapatkan sebuah ide dan topik mengenai

mengenai penerapan metodologi *Six Sigma* dalam melakukan pengukuran kualitas di bidang jasa.

3.1.2 Perumusan Masalah.

Tahap perumusan masalah merupakan kelanjutan dari tahap identifikasi masalah. Dalam tahap ini dilakukan pencarian dan penetapan objek amatan yang digunakan untuk implementasi mengenai penerapan metodologi *Six Sigma* di bidang jasa. Objek amatan yang digunakan merupakan organisasi non profit karena di dalam organisasi non profit terdapat kesulitan dalam pengukuran *cost activity* dan *loss opportunity* yang didapatkan. Setelah didapatkan objek amatan dilakukan identifikasi permasalahan-permasalahan yang dapat diselesaikan melalui penelitian yang dilakukan. Dalam tahap ini dilakukan identifikasi area penelitian yaitu identifikasi batasan dan ruang lingkup dari penelitian. Objek penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo dengan fokus penelitian di bidang kualitas pelayanan Akta Kelahiran.

3.1.3 Penentuan Tujuan.

Tahap penentuan bertujuan agar penelitian yang dilakukan menjadi lebih terarah. Penentuan tujuan dalam penelitian ini dibuat berdasarkan sasaran tertentu yang ingin dicapai sehingga dapat digunakan untuk memperbaiki permasalahan yang terdapat dalam organisasi amatan. Tujuan penelitian ini nantinya akan diwujudkan dalam bentuk rekomendasi perbaikan yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan organisasi amatan.

3.1.4 Studi Pustaka.

Tahap studi pustaka merupakan tahap pencarian referensi yang akan digunakan untuk mendukung jalannya penelitian. Referensi yang digunakan akan disesuaikan dengan permasalahan organisasi amatan yang diangkat. Dengan adanya tahap studi pustaka diharapkan penelitian akan semakin terarah karena memiliki dasar dan pedoman yang kuat yang digunakan sebagai rujukan dalam menyelesaikan permasalahan dan mencapai tujuan yang akan dicapai dalam penelitian. Studi pustaka yang digunakan berasal dari berbagai media baik itu buku teks, jurnal-jurnal penelitian, penelitian tugas akhir, media online, dan lain-lain.

3.1.5 Studi Lapangan.

Tahap studi lapangan merupakan tahap pengamatan proses pelayanan yang terjadi di organisasi amatan. Tahap studi lapangan dilakukan untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan dalam penelitian yang dilakukan dan bertujuan untuk mengetahui kondisi eksisting organisasi amatan.

3.2 Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data.

Tahap pengumpulan dan pengolahan data mengacu pada metodologi six sigma yang digunakan yaitu DMAIC. Tahap pengumpulan dan pengolahan data ini terdiri dari langkah *define* dan *measure*. Berikut ini penjelasan dari kedua langkah tersebut.

3.2.1 Define.

Tahap *define* ini merupakan tahapan pendefinisian permasalahan lebih lanjut. Dalam tahap *define* ini terdapat berbagai langkah-langkah yaitu identifikasi organisasi terkait (visi, misi, struktur organisasi, alur pelayanan, jumlah pelayanan, dan karakteristik pengunjung), identifikasi proses yang digunakan menggunakan *blueprint service*, identifikasi *activity classification* berdasarkan *blueprint service*, identifikasi *cost activity*, identifikasi dimensi dan atribut pelayanan pada *Servqual* dan *Kano Model*, identifikasi jumlah sampel dan identifikasi uji reliabilitas dan validitas.

3.2.2 Measure.

Tahap *measure* merupakan tahap perhitungan dari data-data yang telah dikumpulkan. Dalam tahap ini dilakukan pengukuran *Servqual*, pengukuran *baseline* kinerja awal (DPMO dan *sigma level*), pengukuran *Kano Model*, pengukuran *Customer Satisfaction Score*, melakukan pengukuran *Adjusted Importance*, dan melakukan pengukuran atribut pelayanan kritis menggunakan *Pareto Chart*.

3.3 Tahap Analisis dan Perbaikan

Tahap analisis dan perbaikan ini terdiri dari tiga tahap terakhir dari metodologi six sigma yaitu tahap *analyze*, *improvement*, dan *control*. Berikut ini penjelasan untuk ketiga tahap tersebut.

3.3.1 Analyze.

Dalam tahap *analyze* ini dilakukan analisis mengenai hasil perhitungan yang telah dilakukan dalam tahap *measure*. Langkah-langkah yang digunakan dalam tahap *analyze* ini antara lain melakukan analisa atribut pelayanan yang kritis menggunakan *Root Cause Analysis*, melakukan identifikasi respon teknis, dan melakukan analisa menggunakan *Quality Function Deployment*.

3.3.2 Improvement.

Tahap *improvement* merupakan tahap penyusunan dan pemilihan alternatif perbaikan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan di organisasi amatan. Langkah-langkah yang digunakan dalam tahap *improvement* ini antara lain melakukan identifikasi penambahan lokasi pelayanan, melakukan perbaikan pada *Blueprint Service*, melakukan pembuatan alur informasi pelayanan, melakukan penambahan petugas pelayanan, dan melakukan perhitungan efektifitas dan efisiensi dari perbaikan yang telah dilakukan.

3.4 Tahap Kesimpulan dan Saran.

Tahap kesimpulan dan saran merupakan tahap akhir dari penelitian Tugas Akhir yang dilakukan. Dalam tahap kesimpulan, kesimpulan yang diambil harus menjawab tujuan penelitian yang telah ditentukan diawal penelitian. Kesimpulan juga harus merangkum hasil dari seluruh penelitian yang dilakukan. Sedangkan tahap saran berisi mengenai peluang perbaikan yang dapat dilakukan dari kekurangan-kekurangan dalam penelitian sehingga diharapkan penelitian selanjutnya yang membahas mengenai permasalahan kualitas pelayanan pemerintahan akan menjadi lebih baik lagi.

BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai proses pengumpulan dan proses pengolahan data yang dilakukan. Dalam pengerjaan bab ini akan digunakan metodologi *Six Sigma* yaitu fase *Define* dan *Measure* yang merupakan proses pengumpulan data pengolahan data.

4.1 *Define*.

Define merupakan tahap awal dalam metodologi *six sigma*. *Define* adalah fase menentukan masalah, menetapkan persyaratan-persyaratan pelanggan, dan membangun tim (Hendradi, 2006: 12). Pada fase ini akan diidentifikasi permasalahan yang selanjutnya akan dijadikan objek amatan dalam tahap *measure*.

4.1.1 Gambaran Umum Objek Amatan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) merupakan badan organisasi pemerintah yang bertugas untuk melakukan kegiatan pelayanan masyarakat di bidang administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana otonomi daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang dipimpin oleh Kepala Dinas berkedudukan yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Ponorogo ini terletak di Jalan Aloon-Aloon Utara nomor 8 Ponorogo. Dasar hukum organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Ponorogo ini antara lain peraturan daerah ponorogo nomor 10 tahun 2008 mengenai organisasi dan tata kerja dinas kabupaten Ponorogo, peraturan daerah nomor 5 tahun 2009 mengenai penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, peraturan Bupati Ponorogo nomor 19 tahun 2008 mengenai pedoman standart pelayanan publik di SKPD lingkungan pemerintah Kabupaten Ponorogo, dan peraturan Bupati Ponorogo nomor 32 tahun 2009 mengenai persyaratan dan tata cara penyelenggaraan administrasi kependudukan dan catatan sipil sebagaimana

telah diubah dengan peraturan Bupati Ponorogo nomor 34 tahun 2010 mengenai persyaratan dan tata cara penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil (ponorgo.go.id, 2013).

Dalam menyelenggarakan tugasnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki fungsi untuk merumuskan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, penyelenggaraan dan pengelolaan administrasi dan urusan rumah tangga dinas, pelaksanaan koordinasi dengan lembaga pemerintah/swasta yang berkaitan dengan lingkup tugas di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, serta untuk melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Bupati (Peraturan Bupati Ponorogo nomor 65, 2008).

Penyelenggaraan pelayanan pendaftaran penduduk dalam sistem administrasi kependudukan yang dilakukan Dukcapil meliputi pencatatan dan pemutakhiran biodata penduduk serta penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK), pendaftaran perubahan alamat, pendaftaran pindah datang penduduk dalam wilayah Republik Indonesia, pendaftaran Warga Negara Indonesia tinggal sementara, pendaftaran pindah datang antar negara, pendaftaran penduduk yang tinggal di perbatasan antar negara, pendaftaran penduduk rentan administrasi kependudukan, penerbitan dokumen kependudukan hasil pendaftaran penduduk, dan penatausahaan pendaftaran penduduk.. Sedangkan dalam penyelenggaraan pelayanan pencatatan sipil dalam sistem administrasi kependudukan meliputi pencatatan kelahiran, pencatatan lahir mati, pencatatan perkawinan, pencatatan perceraian, pencatatan kematian, pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak, dan pengesahan anak, pencatatan perubahan nama, pencatatan perubahan status kewarganegaraan, pencatatan perubahan dan pembatalan akta, penerbitan dokumen kependudukan hasil pencatatan sipil, dan penatausahaan dokumen pencatatan sipil (Peraturan Bupati Ponorogo nomor 65, 2008).

4.1.2 Visi dan Misi Objek Amatan.

Visi dan misi merupakan tujuan organisasi akan menjadi seperti apa kedepannya. Visi dan misi yang baik adalah visi dan misi yang mengikuti kriteria SMART (*Specific, Measurable, Achievable, Realistic, dan Time Result*). Visi merupakan tujuan yang akan dicapai oleh suatu organisasi sedangkan misi merupakan langkah-langkah yang digunakan untuk mendukung tercapainya visi. Visi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo.

“Terwujudnya pelayanan prima kepada masyarakat di Bidang Administrasi Kependudukan yang bertumpu pada potensi insan”

Sedangkan misi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah.

1. Mewujudkan ketertiban administrasi kependudukan dalam rangka penyusunan perencanaan dan pembangunan strategis.
2. Mewujudkan sistem informasi Administrasi Kependudukan sampai ditingkat Kecamatan.
3. Memberikan pelayanan publik dengan model pelayanan yang efektif dan efisien.
4. Memberi kepastian hukum dibidang Administrasi Kependudukan bagi penduduk dan meningkatkan kualitas serta kesejahteraan masyarakat.

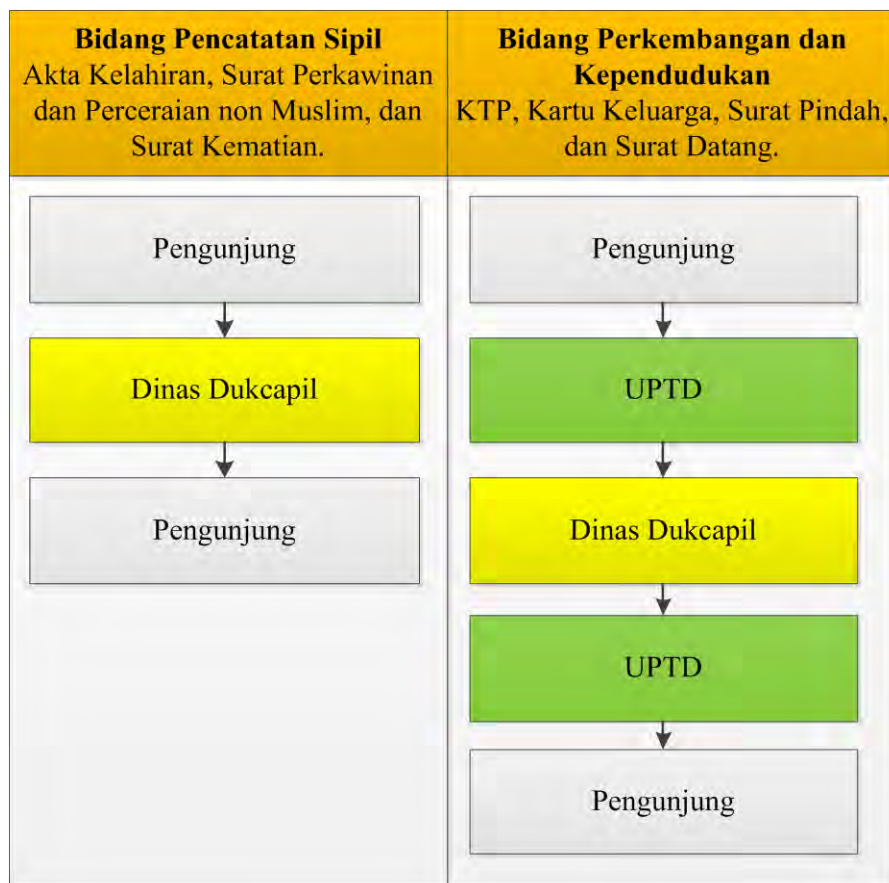
Untuk mencapai visi dan misi tersebut, terdapat kebijakan yang dikeluarkan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang pada prinsipnya merupakan serangkaian proses perencanaan kedepan yang berlangsung secara kontinyu sampai tercapainya visi dan misi tersebut (*strategy objectif*). Berikut ini arah kebijakan (*strategy objectif*) yang dikeluarkan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (uptddukcapilkeponorogo.blogspot.com, 2013).

1. Optimalisasi pelaksanaan tugas pokok dan fungsi melalui intensifikasi dan ekstensifikasi sumber daya manusia dan sarana prasarana pendukung.
2. Pembangunan *database* kependudukan dengan penerapan SIAK.
3. Optimalisasi pelayanan melalui strategi jemput bola.

4. Optimalisasi pendayagunaan data hasil pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil guna mendukung kebijakan Pemerintah Kabupaten Ponorogo.
5. Intensifikasi dan ekstensifikasi pembangunan jaringan.

4.1.3 Bidang Pelayanan Objek Amatan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki berbagai jenis pelayanan yang diberikan kepada penduduk Kabupaten Ponorogo antara lain pelayanan pembuatan Akta Kelahiran, KTP, Kartu Keluarga, Surat Pindah, Surat Datang, Surat Kematian, dan Surat Perkawinan dan Perceraian non Muslim. Dari berbagai jenis pelayanan tersebut secara umum terdapat 2 jenis pelayanan yaitu pelayanan yang dilakukan melalui UPTD dan pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil Ponorogo. Berikut ini alur pelayanan dari kedua jenis pelayanan tersebut.



Gambar 4. 1 Alur pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo.

Dari berbagai jenis pelayanan tersebut diketahui masih terdapat penduduk yang tidak memiliki surat kependudukan dan pencatatan sipil yang wajib untuk dimiliki seperti masih banyak penduduk yang tidak memiliki Akta Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga. Padahal ketiga surat kependudukan dan pencatatan sipil tersebut memiliki banyak manfaat seperti syarat mendapatkan pekerjaan, dana pensiun, beasiswa, dan lain-lain. Berikut ini merupakan data kepemilikan surat kependudukan dan pencatatan sipil masing-masing wilayah di kabupaten Ponorogo.

Tabel 4. 1 Jumlah kepemilikan KTP di Kabupaten Ponorogo.

Kecamatan	KTP		
	Wajib Memiliki	Memiliki	% Kepemilikan
Slahung	39.734	36.057	90,75%
Ngrayun	42.660	38.988	91,39%
Bungkal	29.794	27.565	92,52%
Sambit	29.557	26.935	91,13%
Sawoo	44.101	39.958	90,61%
Sooko	18.638	17.023	91,33%
Pulung	39.695	35.744	90,05%
Mlarak	26.572	23.989	90,28%
Jetis	24.969	22.821	91,40%
Siman	34.581	31.562	91,27%
Balong	34.908	31.818	91,15%
Kauman	33.846	30.473	90,03%
Badegan	23.997	21.700	90,43%
Sampung	29.074	26.067	89,66%
Sukorejo	39.468	35.623	90,26%
Babadan	49.538	45.264	91,37%
Ponorogo	56.572	52.656	93,08%
Jenangan	43.592	39.153	89,82%
Ngebel	16.161	14.677	90,82%
Jambon	31.400	27.988	89,13%
Pudak	6.532	6.038	92,44%
	Rata-rata		90,90%

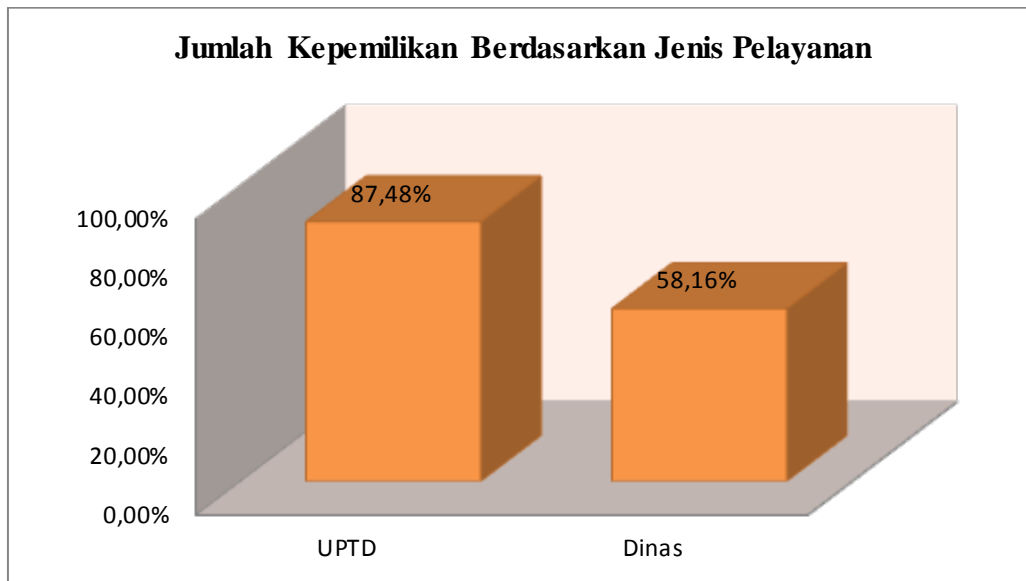
Tabel 4. 2 Jumlah kepemilikan Akta Kelahiran di Kabupaten Ponorogo.

Kecamatan	Akta Kelahiran		
	Wajib Memiliki	Memiliki	% Kepemilikan
Slahung	12.685	7.559	59,59%
Ngrayun	13.103	8.050	61,44%
Bungkal	8.864	4.966	56,02%
Sambit	9.483	5.643	59,51%
Sawoo	13.875	7.832	56,45%
Sooko	5.547	2.775	50,03%
Pulung	12.281	6.820	55,53%
Mlarak	8.848	5.391	60,93%
Jetis	7.833	4.734	60,44%
Siman	11.557	6.649	57,53%
Balong	10.941	6.195	56,62%
Kauman	10.786	6.788	62,93%
Badegan	7.831	4.261	54,41%
Sampung	9.187	4.685	51,00%
Sukorejo	13.035	7.280	55,85%
Babadan	17.003	10.398	61,15%
Ponorogo	19.678	12.815	65,12%
Jenangan	14.120	7.946	56,27%
Ngebel	5.105	3.026	59,28%
Jambon	10.547	5.458	51,75%
Pudak	2.079	1.444	69,46%
	Rata-rata		58,16%

Tabel 4. 3 Jumlah kepemilikan Kartu Keluarga di Kabupaten Ponorogo.

Kecamatan	Kartu Keluarga		
	Wajib Memiliki	Memiliki	% Kepemilikan
Slahung	18.165	14.345	78,97%
Ngrayun	18.604	15.284	82,15%
Bungkal	13.532	11.692	86,40%
Sambit	13.689	11.786	86,10%
Sawoo	19.326	17.224	89,12%
Sooko	8.313	6.489	78,06%
Pulung	17.325	14.521	83,82%
Mlarak	11.463	9.628	83,99%
Jetis	10.719	9.145	85,32%
Siman	15.377	13.356	86,86%
Balong	15.611	12.988	83,20%
Kauman	15.716	13.128	83,53%
Badegan	10.676	8.816	82,58%
Sampung	14.164	11.644	82,21%
Sukorejo	18.957	16.149	85,19%
Babadan	23.173	20.378	87,94%
Ponorogo	25.651	22.668	88,37%
Jenangan	20.391	17.739	86,99%
Ngebel	7.043	5.702	80,96%
Jambon	14.709	12.126	82,44%
Pudak	2.982	2.413	80,92%
	Rata-rata		84,05%

Berdasarkan data ketiga surat pencatatan sipil yang wajib dimiliki tersebut diketahui bahwa KTP memiliki prosentase nilai paling tinggi sebesar 90,90%. Setelah itu Kartu Keluarga memiliki prosentase yang juga cukup tinggi sebesar 84,05%. Kemudian yang terakhir Akta Kelahiran dengan prosentase 58,16%. Apabila dilihat berdasarkan jenis pelayanan dimana KTP dan Kartu Keluarga merupakan pelayanan yang dilakukan di masing-masing UPTD sedangkan Akta Kelahiran merupakan pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maka dapat disimpulkan nilai prosentase dari kedua jenis pelayanan tersebut sebagai berikut.

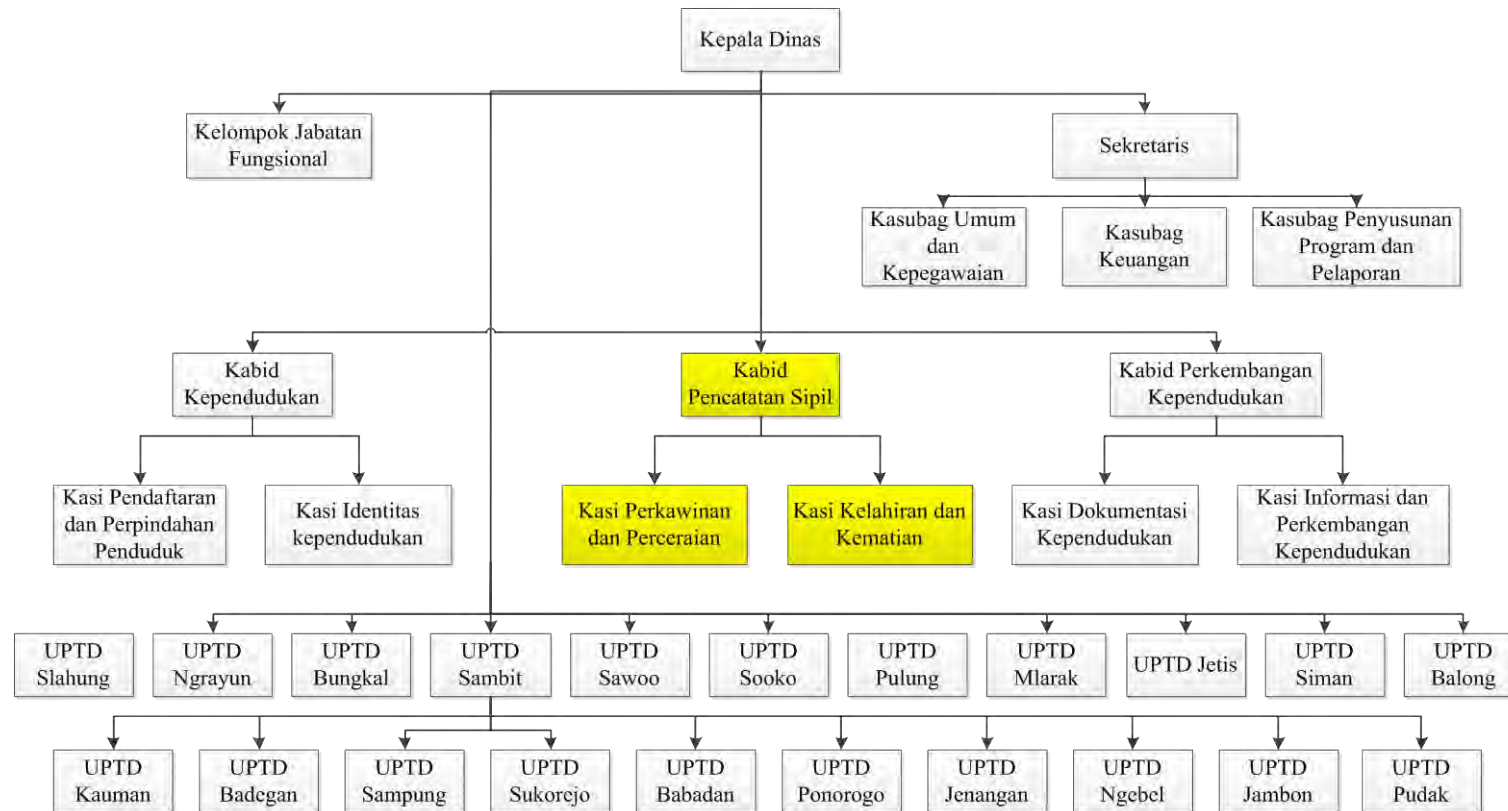


Gambar 4. 2 Jumlah kepemilikan berdasarkan jenis pelayanan.

Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa pelayanan yang dilakukan di UPTD memiliki rata-rata prosentase kepemilikan sebesar 87,48% sedangkan pelayanan yang dilakukan di Dinas Dukcapil memiliki rata-rata prosentase kepemilikan sebesar 58,16%. Oleh karena itu pada penelitian ini fokus dalam melakukan perbaikan pelayanan yang dilakukan di Dinas Dukcapil karena berdasarkan prosentase kepemilikan pelayanan yang dilakukan di UPTD sudah lebih baik dibandingkan pelayanan yang dilakukan di Dinas Dukcapil. Pada penelitian ini fokus dalam meningkatkan kegiatan pelayanan Akta Kelahiran, Surat Perkawinan dan Perceraian non Muslim, dan Surat Kematian dimana kegiatan pelayanan tersebut dilakukan di Dinas Dukcapil.

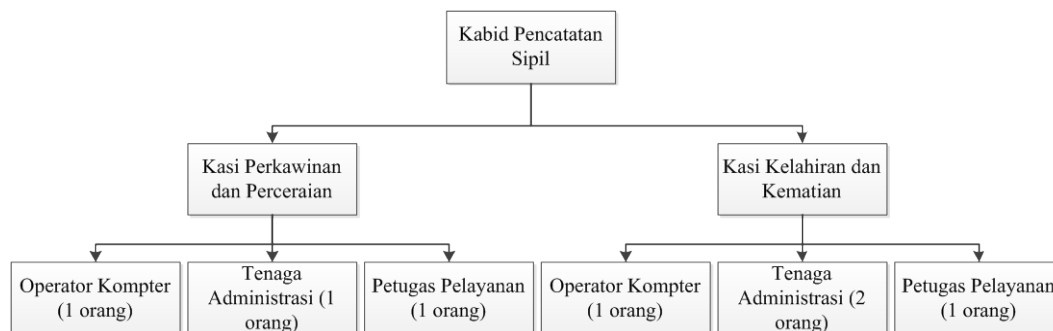
4.1.4 Struktur Organisasi Objek Amatan.

Struktur organisasi yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Ponorogo adalah sebagai berikut.



Gambar 4. 3 Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Ponorogo.

Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Ponorogo menggunakan struktur organisasi fungsional. Dalam struktur organisasi yang digunakan terdapat 3 bidang untuk mendukung tugas dan fungsi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu Bidang Kependudukan, Bidang Pencatatan Sipil, dan Bidang Perkembangan Kependudukan. Berdasarkan data prosentase kepemilikan diatas perbaikan yang dilakukan yaitu pelayanan yang dilakukan di Dinas Dukcapil dimana pelayanan ini mencakup kegiatan pelayanan Akta Kelahiran, Surat Kematian, dan Surat Perkawinan dan Perceraian non Muslim. Dalam struktur organisasi diatas pelayanan ini menjadi tanggung jawab Bidang Pencatatan Sipil. Berikut ini struktur organisasi yang digunakan oleh Bidang Pencatatan Sipil.



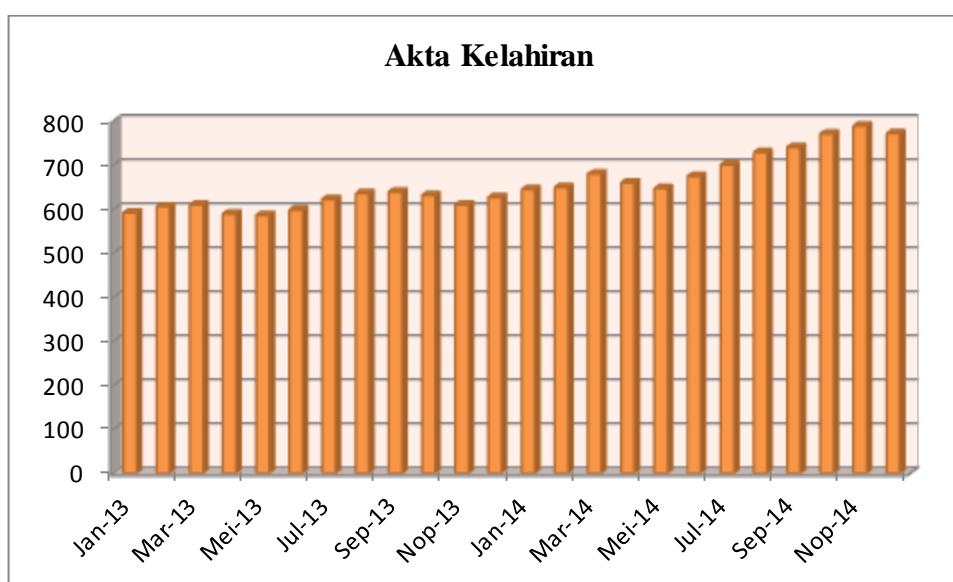
Gambar 4. 4 Struktur organisasi Bidang Pencatatan Sipil Dinas Dukcapil Ponorogo.

Berdasarkan struktur organisasi pada Bidang Pencatatan Sipil tersebut diketahui bahwa kegiatan pelayanan Akta Kelahiran dan Surat Kematian menjadi tugas dan tanggung jawab Kasi Kelahiran dan Surat Kematian. Sedangkan pelayanan Perkawinan dan Perceraian non Muslim menjadi tanggung jawab Kasi Perkawinan dan Perceraian. Kegiatan pelayanan Akta Kelahiran dan Surat Kematian ini menjadi tanggung jawab 4 orang dimana terdapat 2 orang yang bertugas sebagai tenaga administrasi, 1 orang yang bertugas sebagai operator komputer, dan 1 orang yang bertugas sebagai petugas pelayanan. Sedangkan untuk kegiatan Perkawinan dan Perceraian non Muslim menjadi tanggung jawab 3 orang dimana 1 orang bertugas sebagai tenaga administrasi, 1 orang sebagai operator komputer, dan 1 orang sebagai petugas pelayanan. Namun pada

implementasinya kedua Kasi tersebut bekerja bersama-sama untuk saling melengkapi misalnya dalam kegiatan pelayanan petugas pelayanan dari masing-masing Kasi akan bekerja sama dan saling membantu.

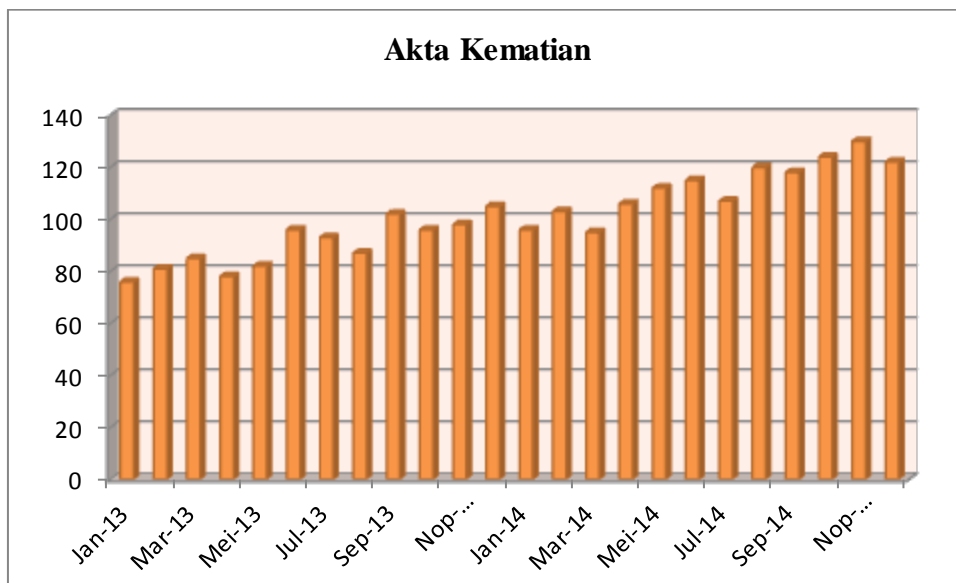
4.1.5 Jumlah Pelayanan di Organisasi Amatan.

Pelayanan langsung yang dilakukan di Dinas Dukcapil Ponorogo ini adalah pembuatan Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Surat Perkawinan dan Perceraian non Muslim. Berdasarkan data yang diperoleh dari Dinas Dukcapil berikut ini jumlah pelayanan yang dilakukan dari masing-masing proses pelayanan pembuatan Akta.



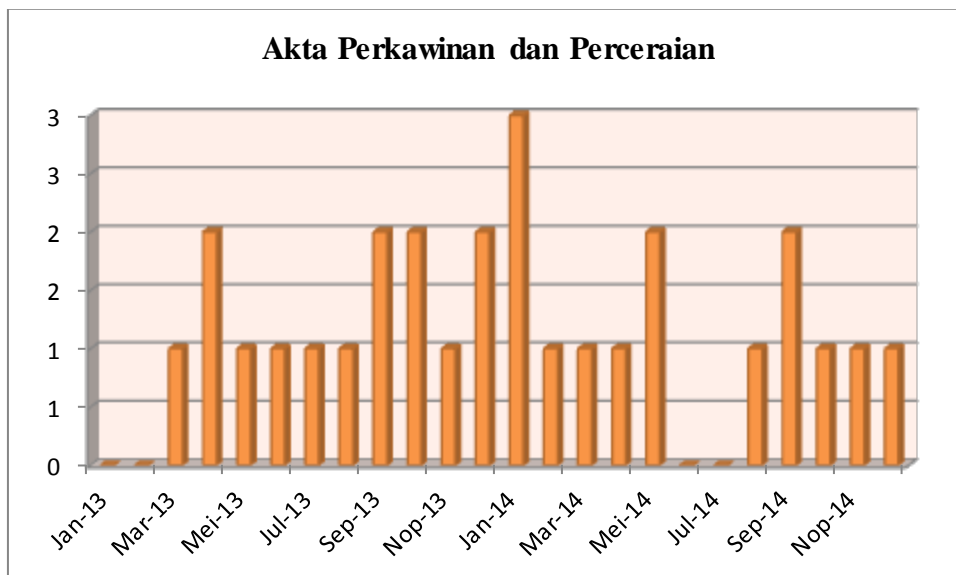
Gambar 4. 5 Jumlah pelayanan Akta Kelahiran setiap bulannya.

Berdasarkan grafik pelayanan Akta Kelahiran tersebut diketahui bahwa rata-rata jumlah pelayanan mulai bulan Januari 2013 sampai bulan Desember 2014 sebanyak 659 pelayanan. Jumlah pelayanan pada data terakhir yaitu pada bulan Desember 2014 sebanyak 772 pelayanan.



Gambar 4. 6 Jumlah pelayanan Akta Kematian setiap bulannya.

Berdasarkan grafik pelayanan Akta Kematian tersebut diketahui bahwa rata-rata jumlah pelayanan mulai bulan Januari 2013 sampai bulan Desember 2014 sebanyak 101 pelayanan. Jumlah pelayanan pada data terakhir yaitu pada bulan Desember 2014 sebanyak 122 pelayanan.

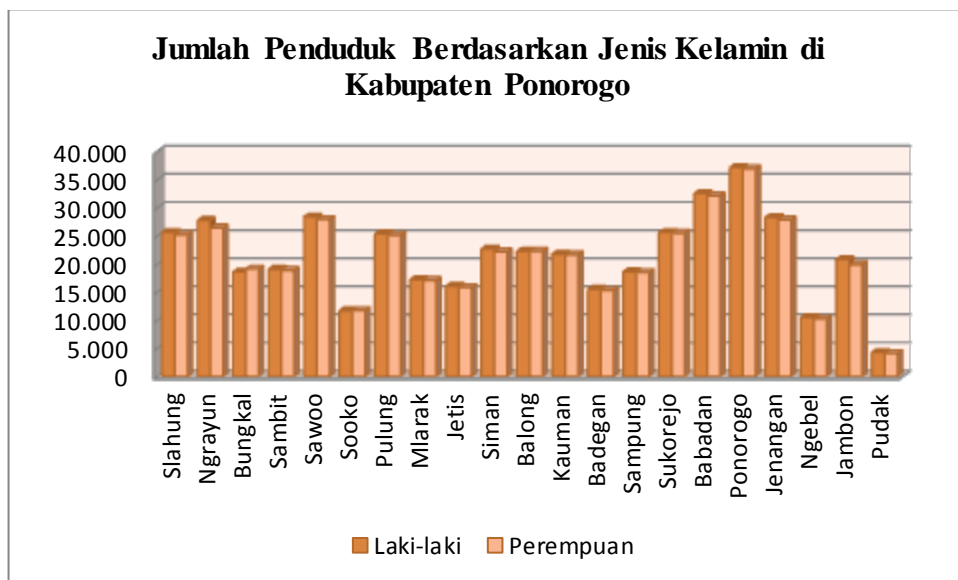


Gambar 4. 7 Jumlah pelayanan Akta Perkawinan dan Perceraian non Muslim setiap bulannya.

Berdasarkan grafik pelayanan Akta Perkawinan dan Perceraian non Muslim tersebut diketahui bahwa rata-rata jumlah pelayanan mulai bulan Januari 2013 sampai bulan Desember 2014 sebanyak 1 buah pelayanan setiap bulannya.

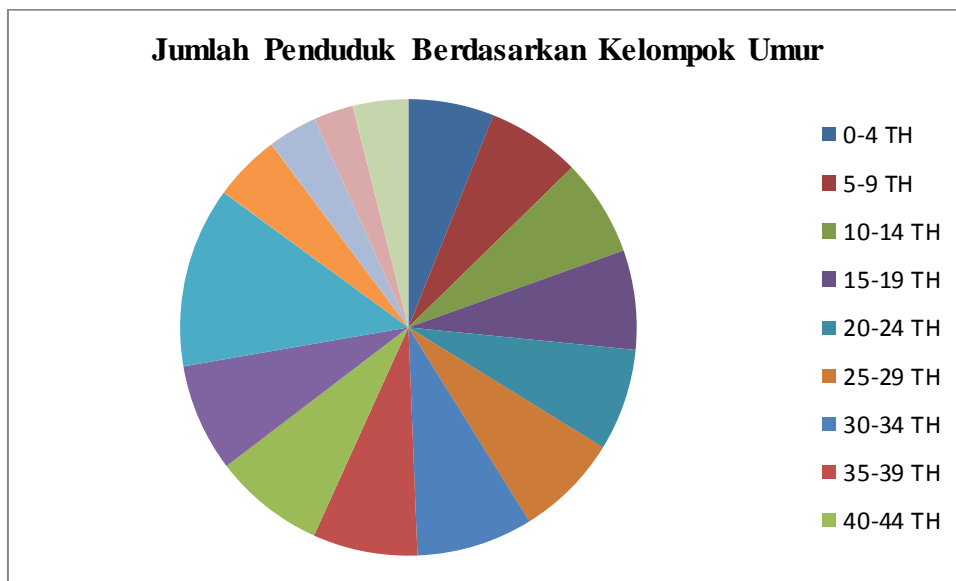
4.1.6 Karakteristik Pengunjung Objek Amatan.

Surat pencatatan sipil merupakan tanda yang harus dimiliki oleh setiap penduduk yang bertempat tinggal di wilayah tersebut sehingga bisa memudahkan setiap aktivitas yang dilakukan. Berikut ini karakteristik penduduk Ponorogo dilihat dari persebaran jumlah penduduk pada tiap-tiap kecamatan yang ada di Ponorogo.



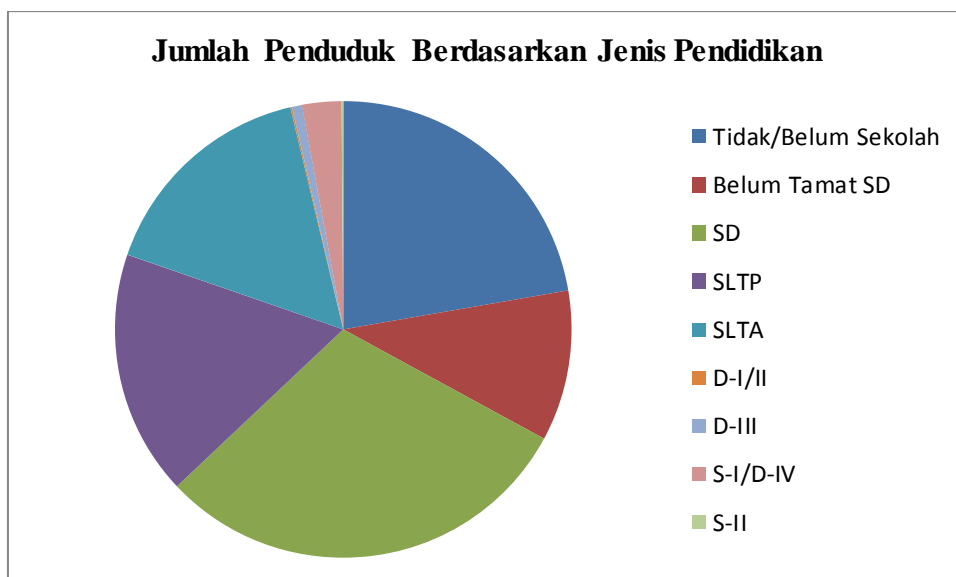
Gambar 4. 8 Jumlah penduduk berdasarkan jenis kelamin.

Persebaran penduduk di Kabupaten Ponorogo cenderung tidak seimbang dimana daerah-daerah yang terletak dekat dengan Kabupaten seperti Kecamatan Ponorogo, Kecamatan Babadan, dan lainnya memiliki jumlah penduduk yang jauh lebih banyak dibandingkan dengan penduduk di daerah yang terletak jauh dari Kabupaten seperti Kecamatan Pudak. Sedangkan dilihat dari persebaran penduduk laki-laki dan penduduk perempuan diketahui bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara jumlah penduduk laki-laki dan jumlah penduduk perempuan. Apabila dilihat berdasarkan jumlah penduduk Ponorogo menurut kelompok umur diketahui bahwa jumlah penduduk terbanyak berada pada rentang umur 30 sampai 34 tahun.



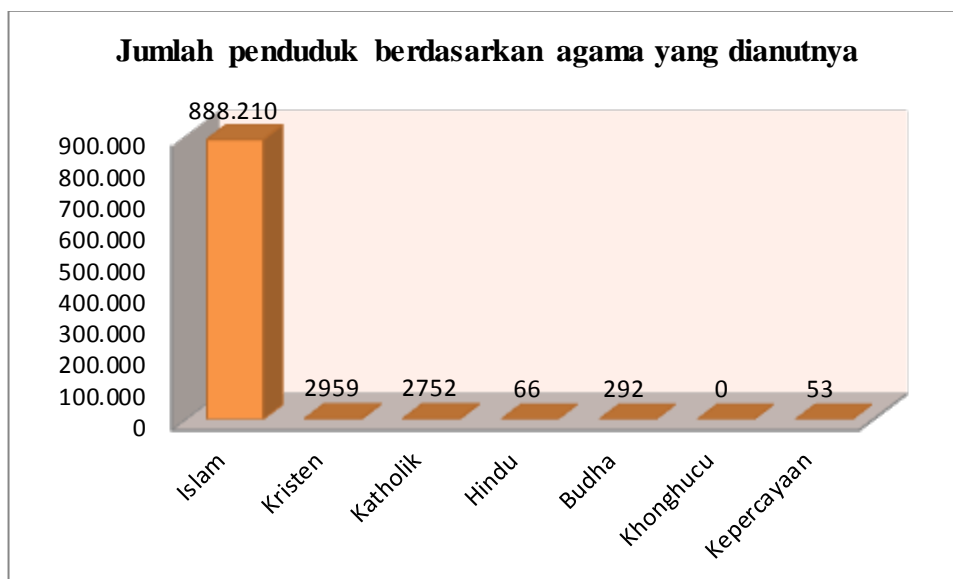
Gambar 4. 9 Jumlah penduduk berdasarkan kelompok umur.

Apabila dilihat berdasarkan jumlah penduduk menurut jenis pendidikan diketahui bahwa tingkat pendidikan penduduk Kabupaten Ponorogo masih tergolong cukup rendah. Jumlah penduduk Kabupaten Ponorogo yang telah mempunyai tingkat pendidikan lebih dari SLTA hanya sekitar 3,73% dari total keseluruhan penduduk Kabupaten Ponorogo. Berikut ini persebaran penduduk Kabupaten Ponorogo berdasarkan jenis pendidikan.



Gambar 4. 10 Jumlah penduduk berdasarkan jenis pendidikan.

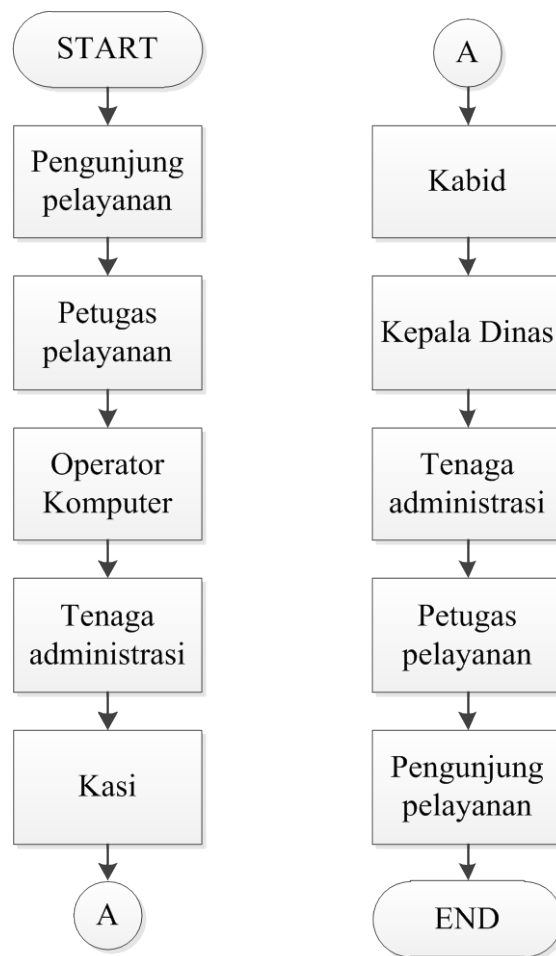
Kemudian apabila dilihat berdasarkan agama yang dianutnya diketahui bahwa penduduk Ponorogo kebanyakan menganut agama Islam dengan jumlah total sebanyak 888.210 yang kemudian diikuti secara berturut-turut agama Kristen sebanyak 2.959, agama Katholik sebanyak 2.752, agama Hindu sebanyak 292, dan agama kepercayaan lainnya sebanyak 53. Berikut ini bagan persebaran penduduk Ponorogo berdasarkan agama yang dianutnya.



Gambar 4. 11 Jumlah penduduk berdasarkan agama yang dianutnya.

4.1.7 Alur Pelayanan Objek Amatan.

Dalam kegiatan pelayanan yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Ponorogo alur yang digunakan antara pengurusan Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Akta Perkawinan dan Perceraian non Muslim hampir sama. Alur pelayanan ini dimulai dari pengunjung pelayanan, petugas pelayanan, operator komputer, tenaga administrasi, Kepala Seksi, Kepala Bidang, Kepala Dinas, tenaga administrasi, petugas pelayanan, dan kembali lagi kepada pengunjung pelayanan. Berikut ini alur pelayanan yang digunakan dalam kegiatan pelayanan Akta di Dinas Dukcapil Ponorogo.



Gambar 4. 12 Alur pelayanan objek amatan.

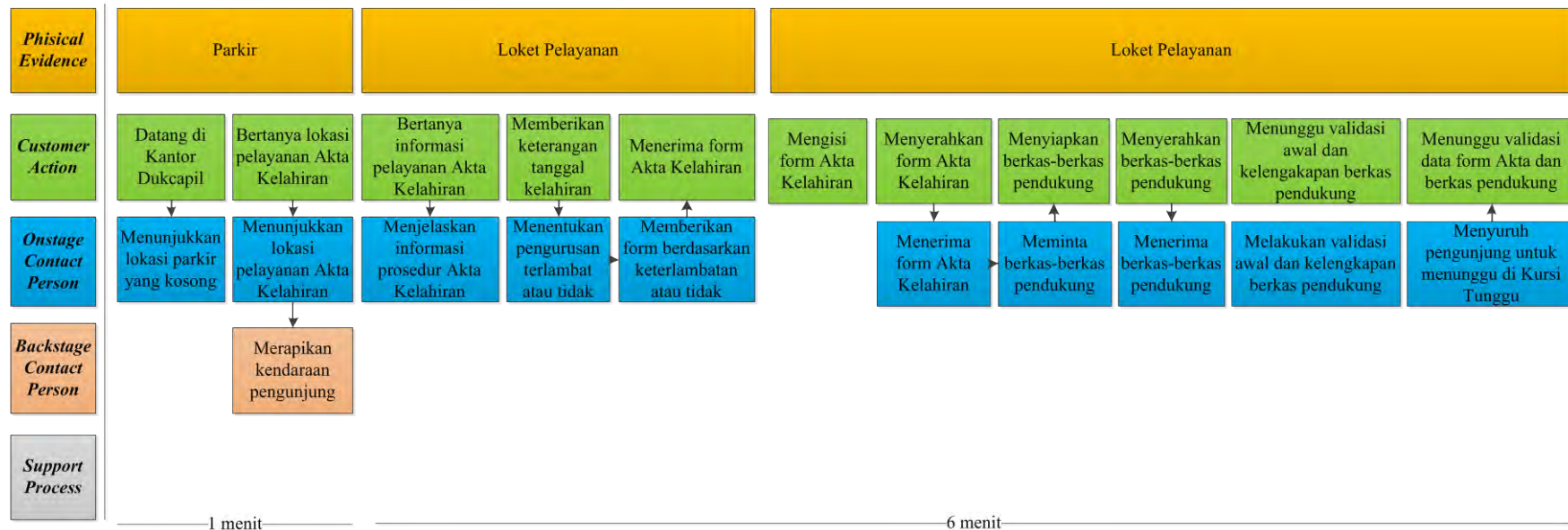
Kegiatan pelayanan yang terjadi di Dinas Dukcapil Ponorogo dimulai dengan kedatangan pengunjung pelayanan. Pengunjung pelayanan tersebut akan langsung berhubungan dengan petugas pelayanan. Berkas dari petugas pelayanan kemudian berturut-turut akan menuju operator komputer, tenaga administrasi, kasi, kepala bidang, dan kepala dinas. Kemudian kembali lagi kepada tenaga administrasi dan petugas pelayanan. Setelah di petugas pelayanan maka pengunjung pelayanan akan mengambil hasil Akta yang sudah jadi.

4.1.8 *Service Blueprint* Objek Amatan.

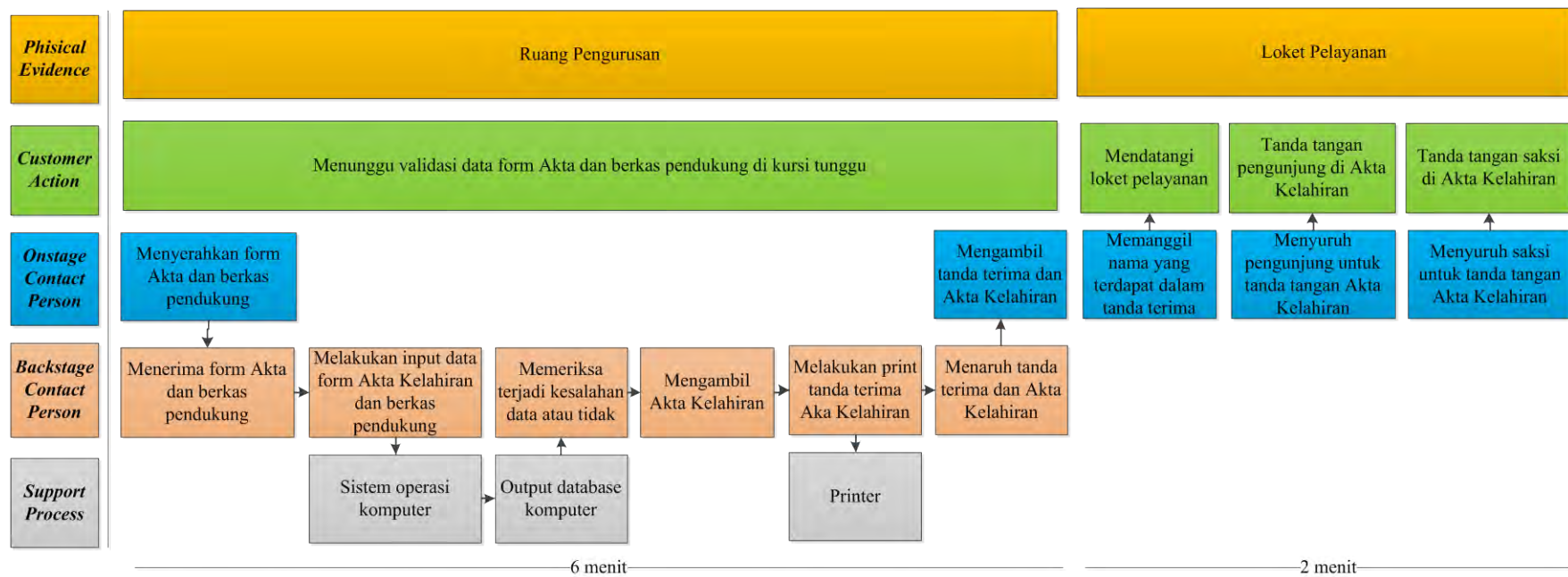
Service blueprint merupakan suatu gambar atau peta yang menggambarkan secara akurat sebuah sistem pelayanan sehingga berbagai individu yang terlibat di dalam penyediaan jasa tersebut dapat memahami sistem dengan baik walaupun masing-masing individu memiliki peran dan sudut pandang yang berbeda-beda. Berikut ini merupakan *service blueprint* yang digunakan dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

4.1.8.1 *Service Blueprint* Akta Kelahiran.

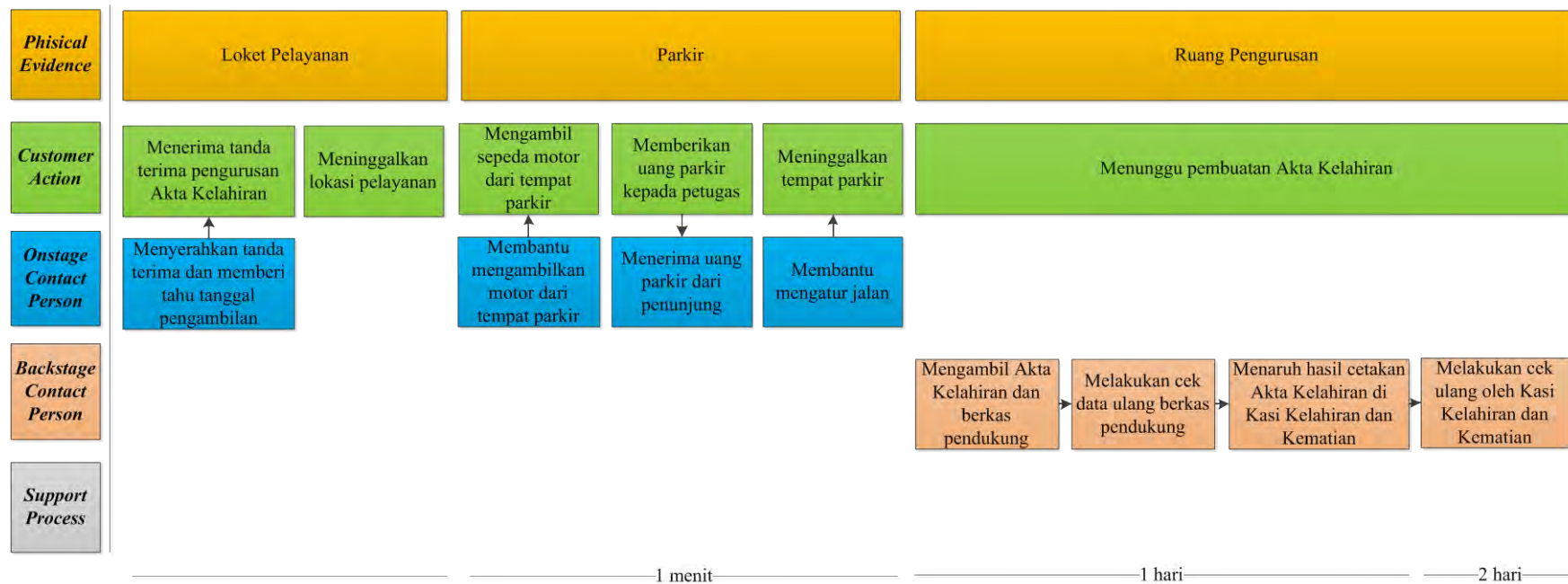
Service blueprint Akta Kelahiran menggambarkan urutan proses yang dilakukan dalam kegiatan pengurusan Akta Kelahiran.



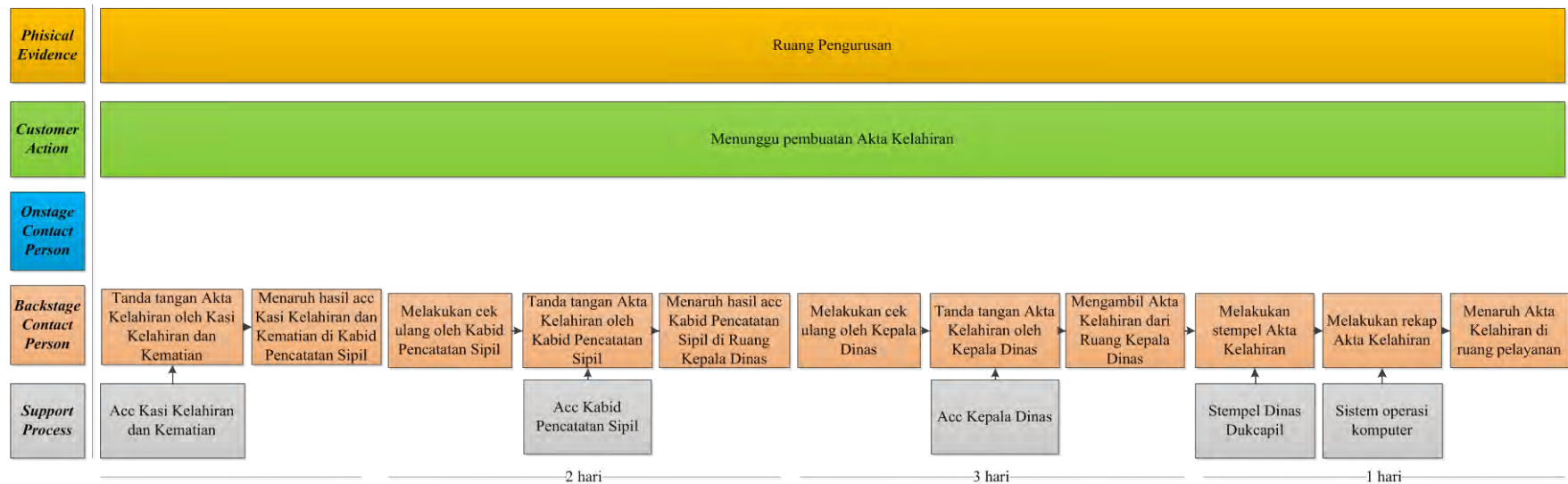
Gambar 4. 13 *Service Blueprint* pelayanan Akta Kelahiran.



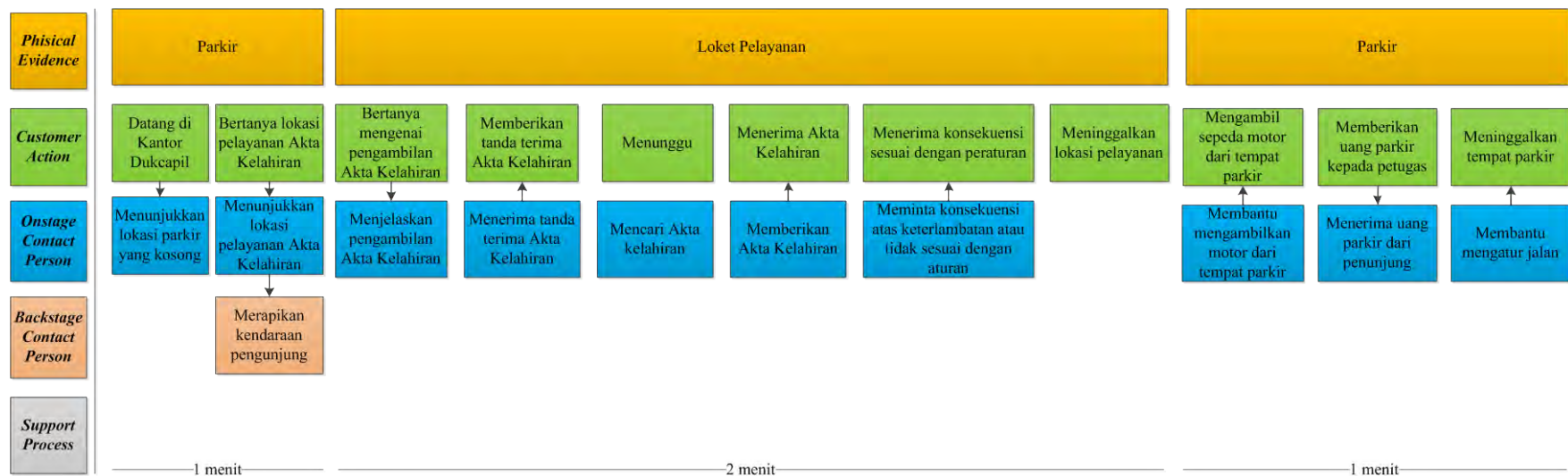
Gambar 4. 13 *Service Blueprint* pelayanan Akta Kelahiran (lanjutan).



Gambar 4. 13 *Service Blueprint* pelayanan Akta Kelahiran (lanjutan).



Gambar 4. 13 *Service Blueprint* pelayanan Akta Kelahiran (lanjutan).

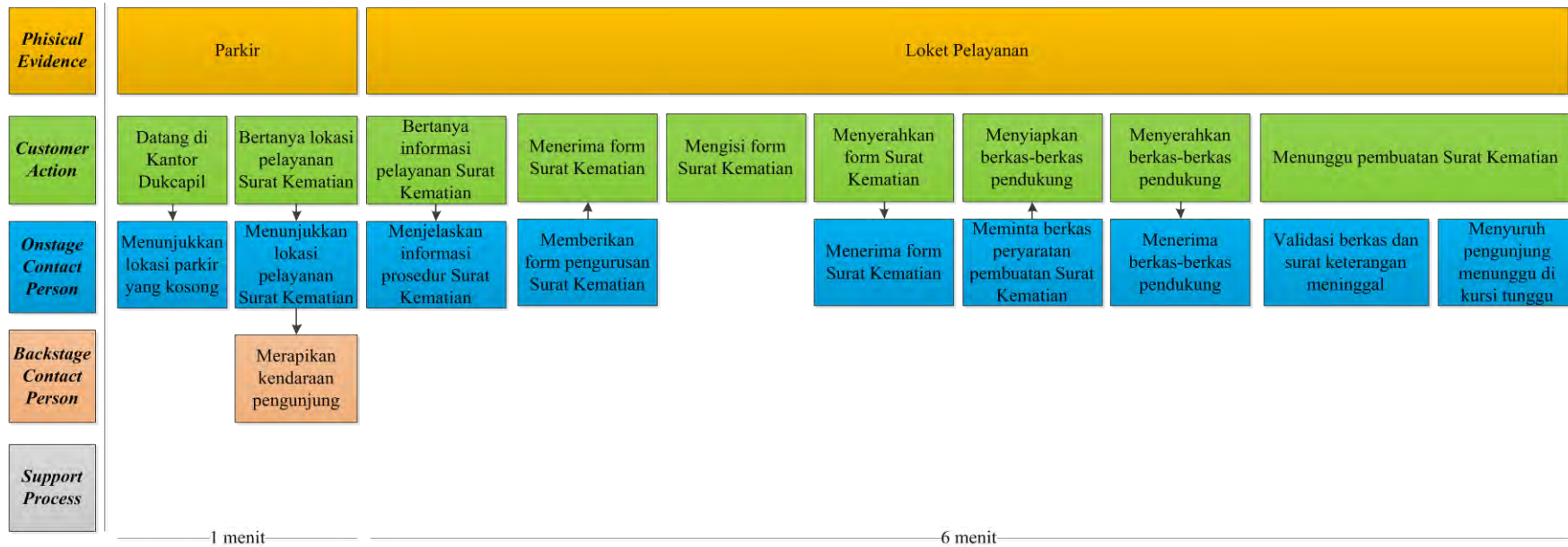


Gambar 4. 13 *Service Blueprint* pelayanan Akta Kelahiran (lanjutan).

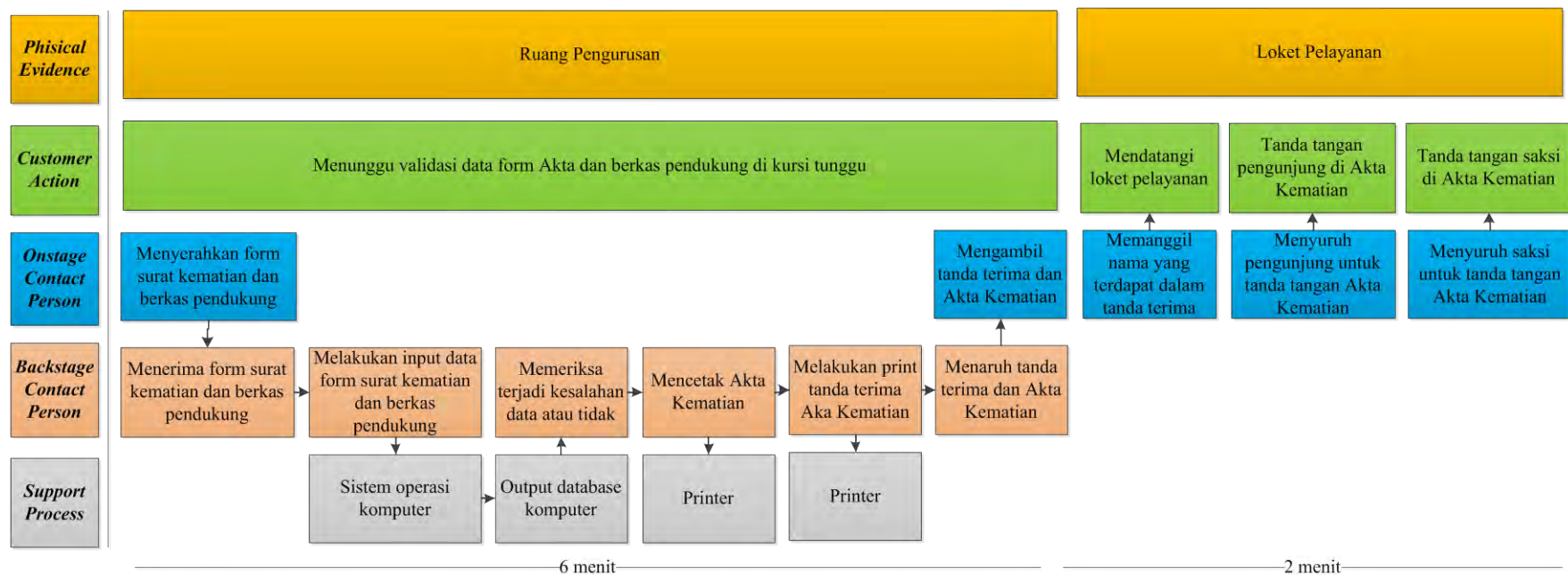
Jam kerja pelayanan Akta Kelahiran dibatasi menjadi lebih sedikit dibandingkan dengan jam kerja pada umumnya yaitu pada Hari Senin sampai Hari Kamis pelayanan dilakukan mulai pukul 08.00-13.00 WIB dan hari Jumat mulai pukul 08.00-11.30 WIB. Hal itu dikarenakan kegiatan yang berlangsung di Bidang Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo dibedakan menjadi dua macam yaitu kegiatan pelayanan dan kegiatan pengurusan. Kegiatan pelayanan merupakan kegiatan pelayanan langsung yang dilakukan kepada pengunjung seperti untuk memfasilitasi pengunjung yang ingin membuat Akta Kelahiran sedangkan kegiatan pengurusan merupakan kegiatan yang dilakukan untuk mengurus atau membuat data kependudukan seperti membuat Akta Kelahiran. Jangka waktu kegiatan pembuatan Akta Kelahiran ini yaitu selama 30 hari.

4.1.8.2 *Service Blueprint* Akta Kematian.

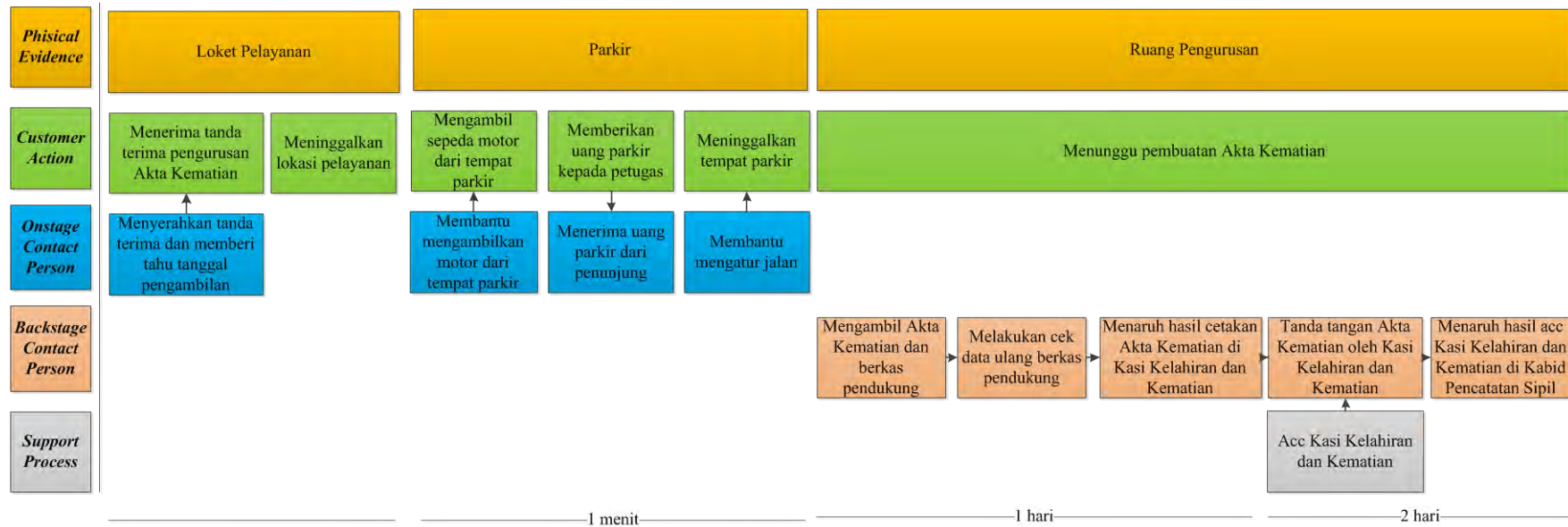
Service blueprint Akta Kematian menggambarkan urutan proses yang dilakukan dalam kegiatan pengurusan Akta Kematian.



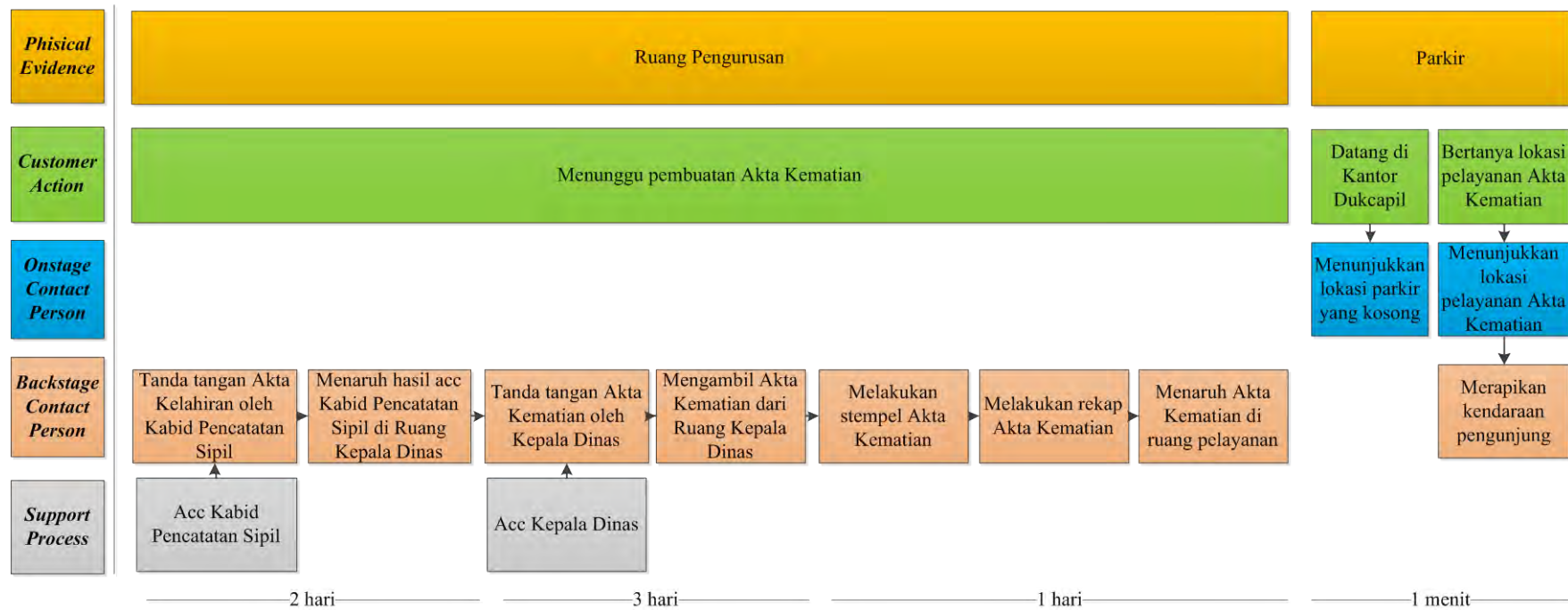
Gambar 4. 14 *Service Blueprint* pelayanan Akta Kematian.



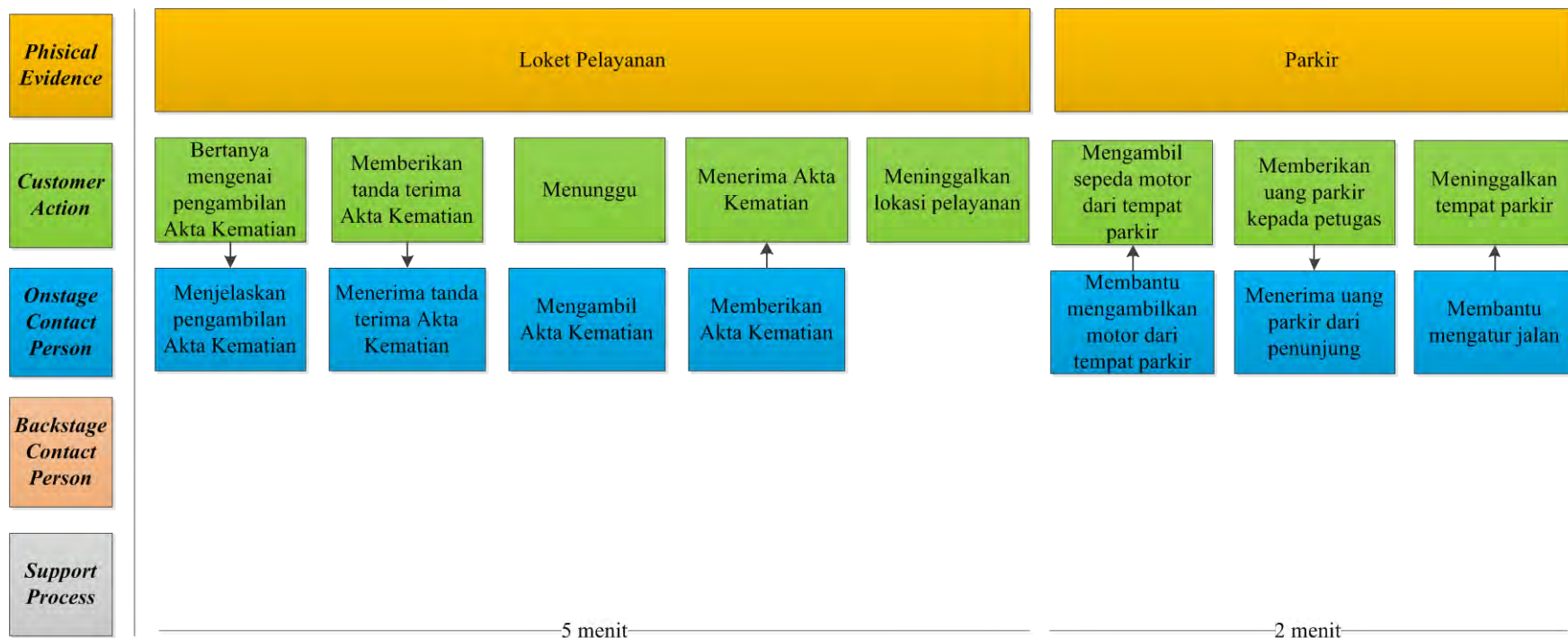
Gambar 4. 14 *Service Blueprint* pelayanan Akta Kematian (lanjutan).



Gambar 4. 14 *Service Blueprint* pelayanan Akta Kematian (lanjutan).



Gambar 4. 14 *Service Blueprint* pelayanan Akta Kematian (lanjutan).

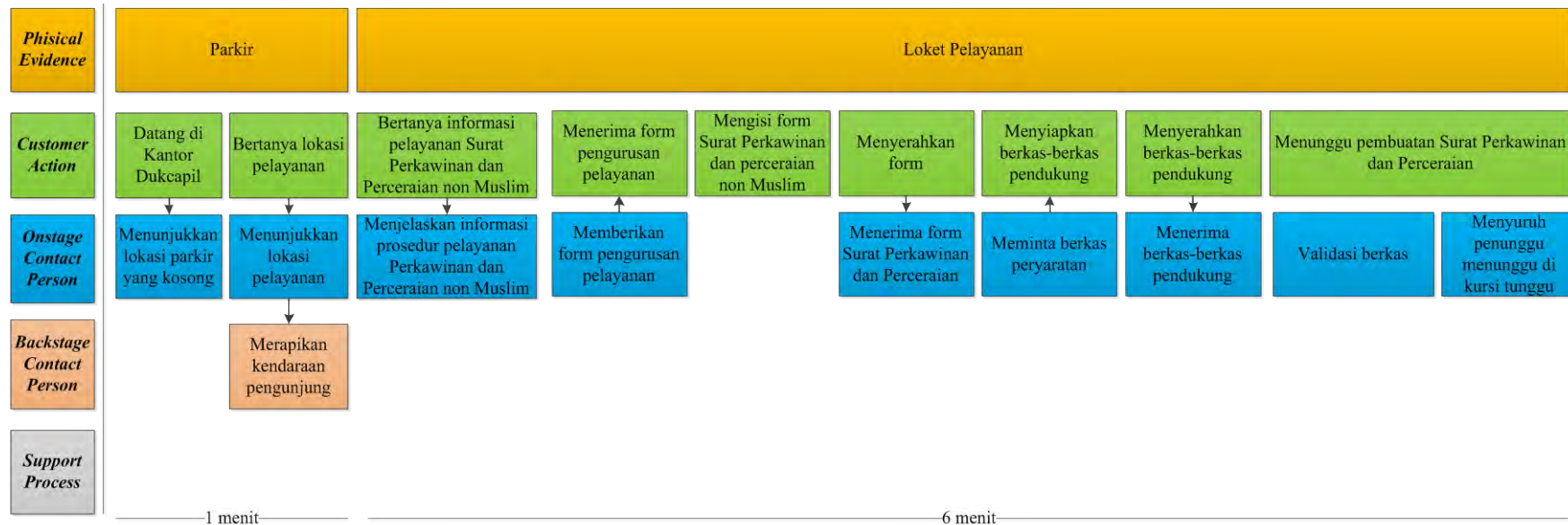


Gambar 4. 14 *Service Blueprint* pelayanan Akta Kematian (lanjutan).

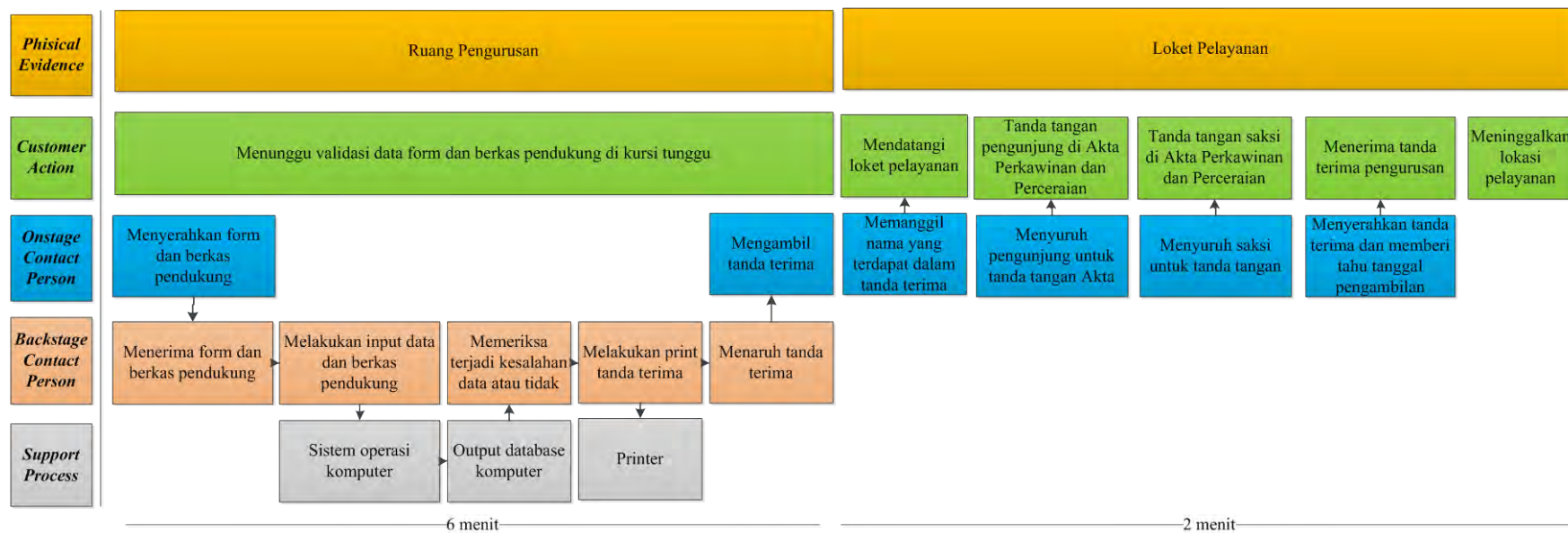
Service blueprint yang terletak pada loket pelayanan tersebut digunakan pada saat jam pelayanan yaitu Hari Senin sampai Hari Kamis pelayanan dilakukan mulai pukul 08.00-13.00 WIB dan hari Jumat mulai pukul 08.00-11.30 WIB. Kegiatan pengurusan Akta Kematian hampir sama dengan Akta Kelahiran. Dalam pembuatan Akta Kematian pengecekan tidak dilakukan secara detail seperti pembuatan Akta Kelahiran sehingga kegiatan pengurusan menjadi lebih cepat yaitu selama 20 hari.

4.1.8.3 Service Blueprint Akta Perkawinan dan Perceraian non Muslim.

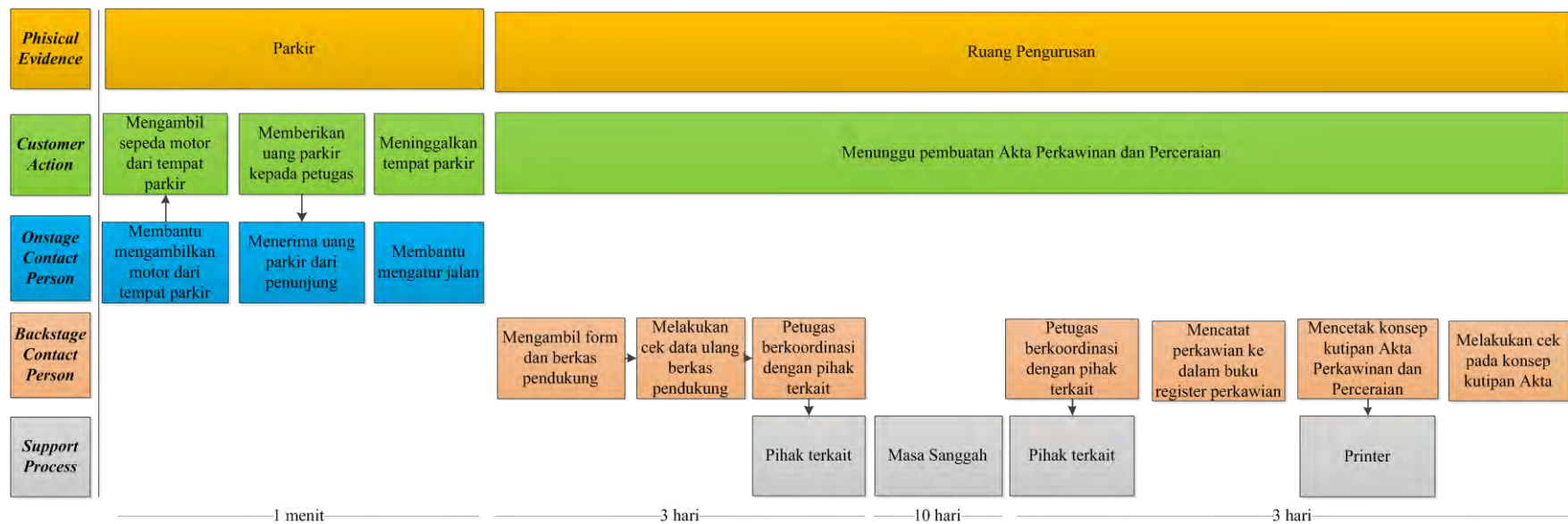
Service blueprint Akta Perkawinan dan Perceraian non Muslim menggambarkan urutan proses yang dilakukan dalam kegiatan pengurusan Akta Perkawinan dan Perceraian non Muslim.



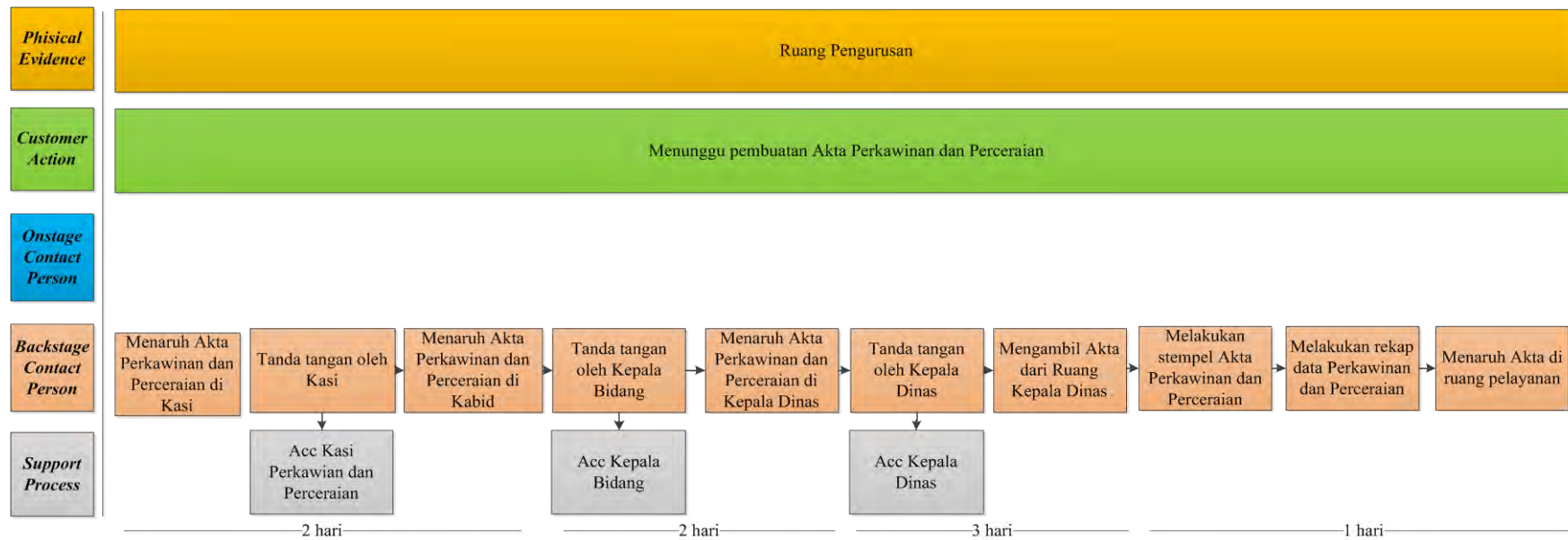
Gambar 4. 15 Service Blueprint pelayanan Akta Perkawinan dan Perceraian non Muslim.



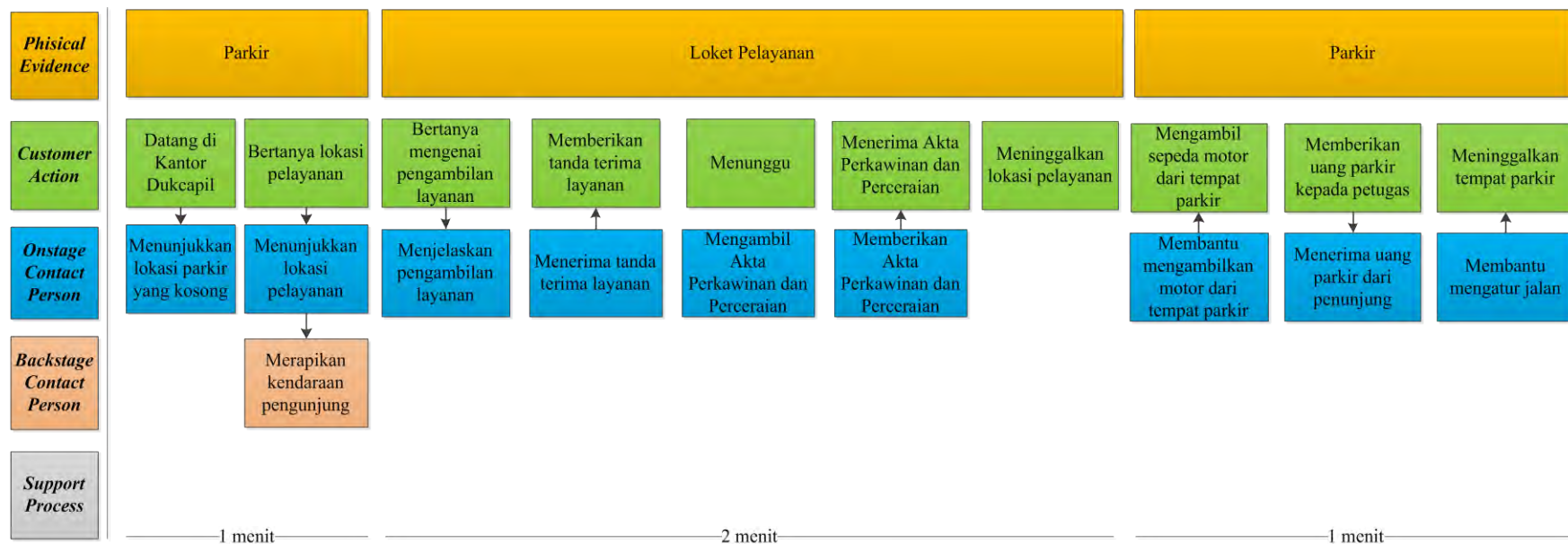
Gambar 4. 15 *Service Blueprint* pelayanan Akta Perkawinan dan Perceraian non Muslim (lanjutan).



Gambar 4. 15 *Service Blueprint* pelayanan Akta Perkawinan dan Perceraian non Muslim (lanjutan).



Gambar 4. 15 *Service Blueprint* pelayanan Akta Perkawinan dan Perceraian non Muslim (lanjutan).



Gambar 4. 15 *Service Blueprint* pelayanan Akta Perkawinan dan Perceraian non Muslim (lanjutan).

Kegiatan pengurusan Akta Perkawinan dan Perceraian hampir sama dengan Akta Kelahiran dan Akta Kematian yang membedakan adalah kegiatan pembuatan Akta Kematian ini menjadi tanggung jawab Kasi Perkawinan dan Perceraian. Selain itu sama seperti pembuatan Akta Kematian dalam pembuatan Akta Perkawinan dan Perceraian ini tidak dilakukan pengecekan secara detail. Namun dalam pembuatan Akta Perkawinan dan Perceraian ini perlu dilakukan koordinasi dengan pihak terkait. Kegiatan pengurusan Akta Perkawinan dan Perceraian ini tidak dipungut biaya dan dilakukan dalam jangka waktu 30 hari.

4.1.9 Activity Classification.

Activity Classification merupakan identifikasi aktivitas-aktivitas sesuai dengan *service blueprint* ke dalam beberapa bagian yaitu aktivitas yang memberikan nilai tambah (*value added*), aktivitas yang dibutuhkan namun tidak memberikan nilai tambah (*necessary non value added*), dan aktivitas yang tidak dibutuhkan serta tidak memberikan nilai tambah (*non value added*). Berikut ini *activity classification* yang diidentifikasi berdasarkan *service blueprint*.

4.1.9.1 Activity Classification Akta Kelahiran.

Aktivitas-aktivitas pengurusan Akta Kelahiran yang terdapat dalam *service blueprint* digolongkan menjadi aktivitas yang berlangsung di tempat parkir, aktivitas yang berlangsung di loket pelayanan, dan aktivitas yang berlangsung di ruang pengurusan. Berikut ini merupakan *activity classification* dalam pengurusan Akta Kelahiran.

Tabel 4. 4 *Activity Classification* Akta Kelahiran pada bagian parkir.

Parkir				
No	Aktivitas yang dilakukan	VA	NNVA	NVA
1	Menunjukkan lokasi parkir yang kosong		1	
2	Menunjukkan lokasi pelayanan Akta Kelahiran		1	
3	Merapikan kendaraan pengunjung		1	
4	Membantu mengambilkan motor dari tempat parkir		1	
5	Menerima uang parkir dari pengunjung			1
6	Membantu mengatur jalan saat pengunjung keluar kantor		1	
Jumlah		0	5	1
Prosentase		0%	83%	17%

Tabel 4. 5 *Activity Classification* Akta Kelahiran pada bagian pelayanan.

Loket Pelayanan				
No	Aktivitas yang dilakukan	VA	NNVA	NVA
1	Menjelaskan informasi prosedur Akta Kelahiran		1	
2	Menentukan pengurusan terlambat atau tidak	1		
3	Memberikan form berdasarkan keterlambatan atau tidak		1	
4	Menerima form Akta Kelahiran		1	

Tabel 4.5 *Activity Classification* Akta Kelahiran pada bagian pelayanan(lanjutan).

Loket Pelayanan				
No	Aktivitas yang dilakukan	VA	NNVA	NVA
5	Meminta berkas-berkas pendukung		1	
6	Menerima berkas-berkas pendukung		1	
7	Melakukan validasi awal dan kelengkapan berkas pendukung			1
8	Menyuruh pengunjung untuk menunggu di kursi tunggu		1	
9	Memanggil nama yang terdapat dalam tanda terima		1	
10	Menyuruh pengunjung untuk tanda tangan Akta Kelahiran	1		
11	Menyuruh saksi untuk tanda tangan Akta Kelahiran	1		
12	Menyerahkan tanda terima dan memberi tahu tanggal pengembalian		1	
13	Menjelaskan pengambilan Akta Kelahiran		1	
14	Menerima tanda terima Akta Kelahiran		1	
15	Mencari Akta Kelahiran			1
16	Memberikan Akta Kelahiran		1	
17	Meminta konsekuensi atas keterlambatan atau tidak sesuai dengan aturan		1	
Jumlah		3	12	2
Prosentase		18%	71%	12%

Tabel 4. 6 *Activity Classification* Akta Kelahiran pada bagian pengurusan.

Ruang Pengurusan				
No	Aktivitas yang dilakukan	VA	NNVA	NVA
1	Menerima form Akta Kelahiran dan berkas pendukung		1	
2	Melakukan input data form Akta Kelahiran dan berkas pendukung		1	
3	Memeriksa terjadi kesalahan data atau tidak		1	
4	Mengambil Akta Kelahiran		1	
5	Melakukan print tanda terima Akta Kelahiran	1		
6	Menaruh tanda terima dan Akta Kelahiran		1	
7	Mengambil Akta Kelahiran dan berkas pendukung		1	
8	Melakukan cek data ulang berkas pendukung			1

Tabel 4.6 *Activity Classification* Akta Kelahiran pada bagian pengurusan (lanjutan).

Ruang Pengurusan				
No	Aktivitas yang dilakukan	VA	NNVA	NVA
9	Menaruh Akta kelahiran di Kasi Kelahiran dan Kematian		1	
10	Melakukan cek data ulang oleh Kasi			1
11	Tanda tangan Akta Kelahiran oleh Kasi	1		
12	Menaruh hasil acc Kasi di Kabid Pencatatan Sipil		1	
13	Melakukan cek ulang di Kabid			1
14	Tanda tangan Akta Kelahiran oleh Kabid	1		
15	Menaruh hasil acc Kabid di ruang Kepala Dinas		1	
16	Melakukan cek ulang oleh Kepala Dinas			1
17	Tanda tangan Akta Kelahiran oleh Kepala Dinas	1		
18	Mengambil Akta Kelahiran dari Ruang Kepala Dinas		1	
19	Melakukan stempel Akta Kelahiran	1		
20	Melakukan rekap Akta Kelahiran		1	
21	Menaruh Akta Kelahiran di ruang pelayanan		1	
Jumlah		5	12	4
Prosentase		24%	57%	19%

4.1.9.2 *Activity Classification* Akta Kematian.

Berikut ini merupakan *activity classification* dalam pengurusan Akta Kematian.

Tabel 4. 7 *Activity Classification* Akta Kematian pada bagian parkir.

Parkir				
No	Aktivitas yang dilakukan	VA	NNVA	NVA
1	Menunjukkan lokasi parkir yang kosong		1	
2	Menunjukkan lokasi pelayanan Akta Kematian		1	
3	Merapikan kendaraan pengunjung		1	
4	Membantu mengambilkan motor dari tempat parkir		1	
5	Menerima uang parkir dari pengunjung			1
6	Membantu mengatur jalan saat pengunjung keluar kantor		1	
Jumlah		0	5	1
Prosentase		0%	83%	17%

Tabel 4. 8 *Activity Classification* Akta Kematian pada bagian loket pelayanan.

Loket Pelayanan				
No	Aktivitas yang dilakukan	VA	NNVA	NVA
1	Menjelaskan informasi prosedur Akta Kematian		1	
2	Memberikan form pengurusan Akta Kematian		1	
3	Menerima form pengurusan		1	
4	Meminta berkas persyaratan pembuatan Akta Kematian		1	
5	Menerima berkas-berkas pendukung		1	
6	Validasi berkas dan surat keterangan meninggal			1
7	Menyuruh pengunjung menunggu		1	
8	Mengambil tanda terima dan Akta Kematian		1	
9	Memanggil nama yang terdapat dalam tanda terima		1	
10	Menyuruh pengunjung tanda tangan Akta Kematian	1		
11	Menyuruh saksi untuk tanda tangan Akta Kematian	1		
12	Menyerahkan tanda terima dan memberi tahu tanggal pengembalian		1	
13	Menjelaskan pengambilan Akta Kematian		1	
14	Menerima tanda terima Akta Kematian		1	
15	Mengambil Akta Kematian		1	
16	Memberikan Akta Kematian		1	
Jumlah		2	13	1
Prosentase		13%	81%	6%

Tabel 4. 9 *Activity Classification* Akta Kematian pada bagian ruang pengurusan.

Ruang Pengurusan				
No	Aktivitas yang dilakukan	VA	NNVA	NVA
1	Menerima form dan berkas pendukung		1	
2	Melakukan input data form Akta Kematian dan berkas pendukung		1	
3	Memeriksa terjadi kesalahan data atau tidak		1	
4	Mencetak Akta Kematian	1		
5	Melakukan print tanda terima Akta Kematian	1		
6	Menaruh tanda terima dan Akta Kematian		1	
7	Mengambil Akta Kematian dan berkas pendukung		1	

Tabel 4.9 *Activity Classification* Akta Kematian pada bagian ruang pengurusan (lanjutan).

Ruang Pengurusan				
No	Aktivitas yang dilakukan	VA	NNVA	NVA
8	Melakukan cek data ulang berkas pendukung			1
9	Menaruh Akta Kematian di Kasi Kelahiran dan Kematian		1	
10	Tanda tangan Akta Kematian oleh Kasi	1		
11	Menaruh hasil acc Kasi di Kabi Pencatatan Sipil		1	
12	Tanda tangan Akta Kematian oleh Kabi	1		
13	Menaruh hasil acc Kabi di ruang Kepala Dinas		1	
14	Tanda tangan Akta Kematian oleh Kepala Dinas	1		
15	Mengambil Akta Kematian dari Ruang Kepala Dinas		1	
16	Melakukan stempel Akta Kematian	1		
17	Melakukan rekap Akta Kematian		1	
18	Menaruh Akta Kematian di ruang pelayanan		1	
Jumlah		6	11	1
Prosentase		33%	61%	6%

4.1.9.3 *Activity Classification* Akta Perkawinan dan Perceraian non Muslim.

Berikut ini merupakan *activity classification* dalam pengurusan Akta Perkawinan dan Perceraian non Muslim.

Tabel 4. 10 *Activity Classification* Akta Perkawinan dan Perceraian non Muslim pada bagian ruang parkir.

Parkir				
No	Aktivitas yang dilakukan	VA	NNVA	NVA
1	Menunjukkan lokasi parkir yang kosong		1	
2	Menunjukkan lokasi pelayanan Akta Kematian		1	
3	Merapikan kendaraan pengunjung		1	
4	Membantu mengambilkan motor dari tempat parkir		1	
5	Menerima uang parkir dari pengunjung			1
6	Membantu mengatur jalan saat pengunjung keluar kantor		1	
Jumlah		0	5	1
Prosentase		0%	83%	17%

Tabel 4. 11 *Activity Classification* Akta Perkawinan dan Perceraian non Muslim pada bagian loket pelayanan.

Loket Pelayanan				
No	Aktivitas yang dilakukan	VA	NNVA	NVA
1	Menjelaskan informasi prosedur pelayanan		1	
2	Memberikan form pengurusan pelayanan		1	
3	Menerima form pengurusan Surat Perkawinan dan Perceraian		1	
4	Meminta berkas persyaratan		1	
5	Menerima berkas-berkas pendukung		1	
6	Validasi berkas dan surat keterangan			1
7	Menyuruh pengunjung menunggu		1	
8	Mengambil tanda terima		1	
9	Memanggil nama yang terdapat dalam tanda terima		1	
10	Menyuruh pengunjung untuk tanda tangan Akta	1		
11	Menyuruh saksi untuk tanda tangan Akta	1		
12	Menyerahkan tanda terima dan memberi tahu tanggal pengembalian		1	
13	Menjelaskan pengambilan layanan		1	
14	Menerima tanda terima layanan		1	
15	Mengambil Akta Perkawinan dan Perceraian		1	
16	Memberikan Akta Perkawinan dan Perceraian		1	
Jumlah		2	13	1
Prosentase		13%	81%	6%

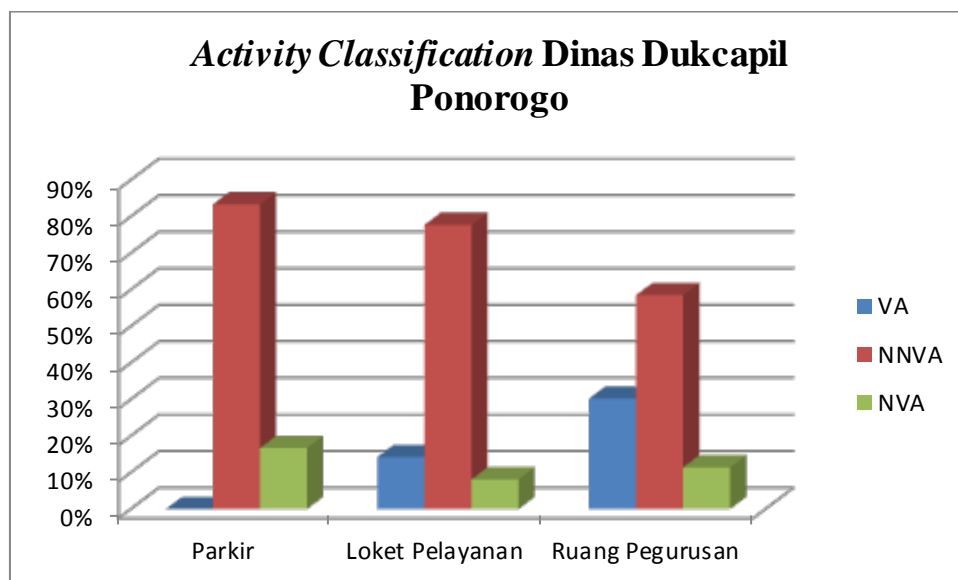
Tabel 4. 12 *Activity Classification* Akta Perkawinan dan Perceraian non Muslim pada bagian ruang pengurusan.

Ruang Pengurusan				
No	Aktivitas yang dilakukan	VA	NNVA	NVA
1	Menerima form dan berkas pendukung		1	
2	Melakukan input data dan berkas pendukung		1	
3	Memeriksa terjadi kesalahan data atau tidak		1	
4	Melakukan print tanda terima	1		
5	Menaruh tanda terima		1	
6	Mengambil form dan berkas pendukung		1	
7	Melakukan cek data ulang berkas pendukung			1
8	Berkoordinasi dengan pihak terkait	1		
9	Mencatat ke register buku		1	

Tabel 4.12 *Activity Classification* Akta Perkawinan dan Perceraian non Muslim pada bagian ruang pengurusan (lanjutan).

Ruang Pengurusan				
No	Aktivitas yang dilakukan	VA	NNVA	NVA
10	Mencetak Akta Perkawinan dan Perceraian	1		
11	Melakukan cek pada konsep kutipan Akta			1
12	Menaruh Akta di ruang Kasi		1	
13	Tanda tangan Akta oleh Kasi	1		
14	Menaruh hasil acc Kasi di Kabid Pencatatan Sipil		1	
15	Tanda tangan Akta oleh Kabid	1		
16	Menaruh hasil acc Kabid di ruang Kepala Dinas		1	
17	Tanda tangan Akta oleh Kepala Dinas	1		
18	Mengambil Akta dari Ruang Kepala Dinas		1	
19	Melakukan stempel Akta Perkawinan dan Perceraian	1		
20	Melakukan rekap data		1	
21	Menaruh Akta di ruang pelayanan		1	
Jumlah		7	12	2
Prosentase		33%	57%	11%

Berdasarkan ketiga tabel *activity classssification* diatas diketahui bahwa klasifikasi terbanyak terletak pada aktivitas *necessary non value added* sedangkan klasifikasi terendah justru terdapat pada aktivitas *value added*.



Gambar 4. 16 *Activity Classification* dalam pengurusan pelayanan di Dinas Dukcapil Ponorogo.

4.1.10 Cost Activity.

Cost activity merupakan identifikasi aktivitas-aktivitas sesuai dengan *service blueprint* ke dalam biaya yang dikeluarkan dalam mengurus kegiatan pelayanan. *Cost activity* diidentifikasi berdasarkan gaji pegawai pelayanan dan potensi kehilangan biaya pengunjung yang ditimbulkan dalam mengurus Akta, serta potensi kehilangan pendapatan daerah akibat adanya penduduk yang tidak memiliki Akta. Berikut ini merupakan *cost activity* berdasarkan *service blueprint*.

Tabel 4. 13 *Cost Activity* gaji pegawai di Dinas Dukcapil Ponorogo

No	Posisi	Gaji	Jumlah	Total
1	Staff	Rp 2.500.000,00	7	Rp 17.500.000,00
2	Kasi	Rp 3.125.000,00	2	Rp 6.250.000,00
3	Kabid	Rp 3.906.250,00	1	Rp 3.906.250,00
Jumlah				Rp 27.656.250,00

Berdasarkan data *cost activity* gaji pegawai tersebut dengan rata-rata pelayanan di Dinas Dukcapil Ponorogo mulai bulan Januari 2013-Desember 2014 sebanyak 681 pengunjung maka biaya yang dikeluarkan untuk 1 kali proses pelayanan sebesar Rp 40.611,23. Selain *cost* untuk gaji pegawai terdapat *cost* yang dikeluarkan pengunjung dalam mengurus Akta (asumsi sebesar 10% pengunjung mendapatkan manfaat langsung dari adanya Akta). Berikut ini *cost activity* yang dikeluarkan oleh pengunjung.

Tabel 4. 14 *Cost activity* biaya pengunjung dalam mengurus pelayanan Akta Kelahiran.

No	Aktivitas	Waktu (menit)	Biaya lain-lain	Biaya menunggu	Total Biaya
1	Datang di kantor Dinas Dukcapil	104,1	Rp 8.473,86	Rp 9.974,61	Rp 18.448,47
2	Loket pelayanan	10	-	Rp 958,33	Rp 958,33
3	Ruang pengurusan	6	-	Rp 575,00	Rp 575,00
4	Waktu tunggu	30 hari	Rp83.355,11	-	Rp 83.355,11
Jumlah					Rp103.336,91

Tabel 4. 15 *Cost activity* biaya pengunjung dalam mengurus pelayanan Akta Kematian.

N o	Aktivitas	Waktu (menit)	Biaya lain- lain	Biaya menunggu	Total Biaya
1	Datang di kantor Dinas Dukcapil	104,1	Rp 8.473,86	Rp 9.974,61	Rp 18.448,47
2	Loket Pelayanan	10	Rp -	Rp 958,33	Rp 958,33
3	Ruang Pengurusan	6	Rp -	Rp 575,00	Rp 575,00
4	Waktu tunggu	20 hari	Rp61.333,3	Rp -	Rp 61.333,33
Jumlah					Rp 81.315,13

Tabel 4. 16 *Cost activity* biaya pengunjung dalam mengurus pelayanan Akta Perkawinan dan Perceraian non Muslim.

N o	Aktivitas	Waktu (menit)	Biaya lain- lain	Biaya menunggu	Total Biaya
1	Datang di kantor Dinas Dukcapil	104,1	Rp 8.473,86	Rp 9.974,61	Rp 18.448,47
2	Loket Pelayanan	10	Rp -	Rp 958,33	Rp 958,33
3	Ruang Pengurusan	6	Rp -	Rp 575,00	Rp 575,00
4	Waktu tunggu	30 hari	Rp11.500,0	-	Rp 11.500,00
Jumlah					Rp 31.481,80

Berdasarkan data *cost activity* biaya pengunjung tersebut dengan nilai PPH sebesar 5% maka dapat dikatakan bahwa potensi kerugian daerah yang ditimbulkan akibat mengurus Akta mencapai Rp 3.817.076,16 setiap bulannya.

Tabel 4. 17 Potensi kerugian daerah akibat pengunjung mengurus pelayanan Akta.

N o	Keterangan	Biaya	Rata-rata pengurus	Total Biaya	PP h	Potensi kerugian
1	Akta Kelahiran	Rp10.336	659	Rp68.081.801	5%	Rp 3.404.090
2	Akta Kematian	Rp81.315	101	Rp 8.222.992		Rp 411.149
3	Akta Perkawinan dan Perceraian non Muslim	Rp31.481	1	Rp 36.728		Rp 1.836
Jumlah						Rp3.817.076

Selain itu terdapat potensi daerah akibat kepemilikan Akta. Berdasarkan data rata-rata jumlah pengurus diketahui bahwa potensi pendapatan daerah setiap bulannya akibat adanya penduduk yang memiliki Akta adalah Rp 3.056.643,79.

Tabel 4. 18 Potensi pendapatan daerah akibat kepemilikan Akta.

No	Keterangan	Pendapatan	Rata-rata pengurus	Total Pendapatan	PP h	Potensi pendapatan
1	Akta Kelahiran	Rp 83.355	659	Rp54.917.125	5%	Rp2.745.856
2	Akta Kematian	Rp 61.333	101	Rp6.202.333		Rp 310.116
3	Akta Perkawinan dan Perceraian non Muslim	Rp 11.500	1	Rp 13.416		Rp 670
Jumlah						Rp3.056.643

Selain itu terdapat juga potensi kehilangan pendapatan akibat adanya *reworking process* yang dilakukan dalam pelayanan Akta. *Reworking process* adalah kesalahan dalam melakukan cek Akta yang dilakukan oleh pegawai pelayanan. Kesalahan ini biasanya diketahui ketika dilakukan pengecekan ulang oleh bagian admin, Kasi, atau Kabid. Berdasarkan hasil wawancara dengan objek amatan diketahui bahwa rata-rata terdapat 10% *reworking process* dalam pelayanan Akta. Berikut ini biaya yang hilang akibat *reworking process*.

Tabel 4. 19 *Cost activity reworking process* dalam mengurus pelayanan Akta Kelahiran.

No	Aktivitas	Waktu (menit)	Biaya lain-lain	Biaya menunggu	Total Biaya
1	Datang di kantor Dinas Dukcapil	104,1	Rp8.473,86	Rp 9.974,61	Rp 18.448,47
3	Loket pelayanan	10	Rp -	Rp 958,33	Rp 958,33
4	Ruang pengurusan	6	Rp -	Rp575,00	Rp 575,00
Jumlah					Rp19.981,80

Tabel 4. 20 *Cost activity reworking process* dalam mengurus pelayanan Akta Kematian.

N o	Aktivitas	Waktu (menit)	Biaya lain- lain	Biaya menunggu	Total Biaya
1	Datang di kantor Dinas Dukcapil	104,1	Rp 8.473,86	Rp 9.974,61	Rp 18.448,47
2	Loket pelayanan	10	Rp -	Rp 958,33	Rp 958,33
3	Ruang pengurusan	6	Rp -	Rp 575,00	Rp 575,00
Jumlah					Rp 19.981,80

Tabel 4. 21 *Cost activity reworking process* dalam mengurus pelayanan Akta Perkawinan dan Perceraian non Muslim.

No	Aktivitas	Waktu (menit)	Biaya lain- lain	Biaya menunggu	Total Biaya
1	Datang di kantor Dinas Dukcapil	104,1	Rp 8.473,86	Rp 9.974,61	Rp 18.448,47
2	Loket pelayanan	10	Rp -	Rp 958,33	Rp 958,33
3	Ruang pengurusan	6	Rp -	Rp 575,00	Rp 575,00
Jumlah					Rp 19.981,80

Berdasarkan data *reworking process* dengan nilai PPh sebesar 5% maka dapat dikatakan bahwa potensi kerugian pendapatan daerah akibat adanya *reworking process* mencapai Rp 76.043,24 setiap bulannya.

Tabel 4. 22 Kehilangan pendapatan daerah akibat *reworking process*.

No	Keterangan	Biaya	Rata-rata pengurus	Total Biaya	PPh	Potensi kerugian
1	Akta Kelahiran	Rp19.981	66	Rp1.316.467	5%	Rp 65.823
2	Akta Kematian	Rp19.981	10	Rp 202.065		Rp 10.103
3	Akta Perkawinan dan Perceraian non Muslim	Rp19.981	0	Rp 2.331		Rp 116
Jumlah						Rp 76.043

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan yaitu perhitungan terhadap gaji pegawai, biaya yang ditimbulkan akibat kepengurusan Akta, potensi pendapatan daerah akibat kepemilikan Akta, dan biaya yang ditimbulkan akibat *reworking process*, maka dapat diketahui total potensi *cost revenue* yang dihasilkan akibat pelayanan Akta.

Tabel 4. 23 Total *cost revenue* potensi pendapatan daerah.

No	Keterangan	Jumlah
1	Gaji pegawai	Rp (27.656.250,00)
2	Biaya pengurusan	Rp (3.817.076,16)
3	Manfaat kepemilikan	Rp 3.056.643,79
4	Biaya <i>reworking process</i>	Rp (76.043,24)
Jumlah		Rp (28.492.725,60)

Berdasarkan pada perhitungan *total cost revenue* tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan yang dilakukan mengalami kerugian sebesar Rp 28.492.725,60 setiap bulannya.

4.1.11 Kuisiener *Service Quality*

Kuisiener *Service Quality* (Servqual) merupakan kuisiener yang disusun berdasarkan lima dimensi pada *service* yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Poin-poin yang terdapat pada masing-masing dimensi diidentifikasi berdasarkan kejadian-kejadian yang terdapat pada *service blueprint*. Dalam kuisiener ini akan dilakukan penilaian berdasarkan kondisi eksisting dan harapan yang diinginkan oleh pengunjung terhadap kualitas pelayanan yang diterima pengunjung dalam melakukan pengurusan Surat Pencatatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. Berikut ini parameter penilaian yang digunakan dalam penilaian kuisiener *Service Quality*.

Tabel 4. 24 Skala penilaian kuisiener *Servqual*.

Skala Penilaian	Kinerja Pelayanan	Harapan Pengunjung
1	Tidak Puas	Tidak Mengharapkan
2	Kurang Puas	Kurang Mengharapkan
3	Cukup Puas	Cukup Mengharapkan
4	Puas	Mengharapkan
5	Sangat Puas	Sangat Mengharapkan

Parameter penilaian tersebut kemudian digunakan untuk mengisi kuisioner *Servqual*. Berikut ini atribut-atribut dalam kuisioner *Servqual* yang telah diidentifikasi.

Tabel 4. 25 Atribut kuisioner *Servqual*.

No	Tangible	Kinerja Pelayanan					Harapan Pengunjung				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Kebersihan ruangan pelayanan										
2	Penataan ruangan pelayanan										
3	Kenyamanan ruangan pelayanan										
4	Ketersediaan fasilitas pendukung (toilet, <i>smooking room</i> , TV, dll)										
5	Ketersediaan papan informasi yang berfungsi dengan baik										
6	Kerapian penampilan petugas										
7	Peralatan dan kelengkapan yang berfungsi dengan baik										
8	Area parkir yang aman dan memadai										
9	Ruang tunggu yang mencukupi dengan jumlah antrian										

Tabel 4. 25 Atribut kuisioner *Servqual* (lanjutan).

No	Reliability	Kinerja Pelayanan					Harapan Pengunjung				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10	Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan										
11	Kecepatan waktu pelayanan yang diberikan										
12	Kedisiplinan waktu pelayanan (buka/tutup)										
13	Keakuratan informasi yang diberikan										
14	Layanan yang diberikan bersifat gratis										
15	Layanan yang diberikan sesuai dengan prosedur layanan										
16	Kesesuaian antara jumlah pegawai dan pengunjung										

Tabel 4. 25 Atribut kuisioner *Servqual* (lanjutan).

No	Responsiveness	Kinerja Pelayanan					Harapan Pengunjung				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
17	Kecepatan petugas dalam melayani pengunjung										
18	Ketepatan petugas dalam memecahkan masalah pengunjung										
19	Ketanggapan petugas dalam menangani kebutuhan pengunjung										
20	Petugas bersikap sopan dan sabar dalam menangani kebutuhan pengunjung										

Tabel 4. 25 Atribut kuisioner *Servqual* (lanjutan).

No	Assurance	Kinerja Pelayanan					Harapan Pengunjung				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
21	Petugas memiliki pengetahuan tentang layanan yang diberikan										
22	Petugas mampu menjawab pertanyaan pengunjung										
23	Petugas memiliki <i>attitude</i> yang baik										
24	Petugas mendahulukan pelayanan kepada pengunjung yang datang lebih awal										
25	Keamanan pengunjung sewaktu mengurus layanan										

Tabel 4. 25 Atribut kuisioner *Servqual* (lanjutan).

No	Emphaty	Kinerja Pelayanan					Harapan Pengunjung				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
26	Jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung										
27	Petugas benar-benar memahami kebutuhan pengunjung										
28	Kemudahan dalam mendapatkan informasi pelayanan										
29	Lokasi pelayanan yang mudah dijangkau										
30	Keluhan dan saran ditanggapi dengan serius										

4.1.12 Kuisisioner *Kano Model*

Kuisisioner *Kano Model* merupakan kuisisioner yang disusun berdasarkan lima dimensi pada *Servqual* yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Oleh karena itu poin-poin yang terdapat pada kuisisioner *Kano Model* hampir sama dengan yang terdapat di kuisisioner *Service Quality* (*Servqual*). Poin-poin yang terdapat pada masing-masing dimensi diidentifikasi berdasarkan kejadian-kejadian yang terdapat pada *service blueprint*. Dalam kuisisioner ini akan dilakukan identifikasi berdasarkan aspek *functional* dan aspek *dysfunctional*. Berikut ini parameter yang digunakan dalam kuisisioner *Kano Model*.

Tabel 4. 26 Skala penilaian kuisisioner *Kano*.

Skala Penilaian	Keterangan
1	layanan tersebut sangat berguna bagi anda
2	layanan tersebut merupakan keharusan bagi anda
3	ada tidaknya layanan tersebut tidak akan berpengaruh bagi anda
4	tidak suka tetapi anda menerima kondisi tersebut
5	tidak dapat menerima kondisi tersebut

Parameter penilaian tersebut kemudian digunakan untuk mengisi kuisioner *Kano*. Berikut ini atribut-atribut dalam kuisioner *Kano* yang telah diidentifikasi.

Tabel 4. 27 Atribut kuisioner *Kano*.

Tangible											
Functional	1	2	3	4	5	Dysfunctional	1	2	3	4	5
Ruangan pelayanan bersih						Ruangan pelayanan yang kotor					
Penataan ruangan pelayanan rapi						Penataan ruangan pelayanan tidak rapi					
Ruangan pelayanan nyaman						Ruangan pelayanan tidak nyaman					
Tersedianya fasilitas pendukung (toilet, smooking room, TV, dll)						Tidak tersedianya fasilitas pendukung (toilet, smooking room, TV, dll)					
Tersedianya papan informasi yang berfungsi dengan baik						Tidak tersedianya papan informasi yang berfungsi dengan baik					
Penampilan petugas rapi						Penampilan petugas tidak rapi					
Peralatan dan kelengkapan yang berfungsi dengan baik						Peralatan dan kelengkapan tidak berfungsi dengan baik					
Area parkir aman dan memadai						Area parkir tidak aman dan tidak memadai					
Ruang tunggu mencukupi dengan jumlah antrian						Ruang tunggu tidak mencukupi dengan jumlah antrian					

Tabel 4. 27 Atribut Kuisioner *Kano* (lanjutan).

Reliability											
Functional	1	2	3	4	5	Dysfunctional	1	2	3	4	5
Waktu pelayanan yang diberikan sesuai						Waktu pelayanan yang diberikan tidak sesuai					
Waktu pelayanan yang diberikan cepat						Waktu pelayanan yang diberikan lama					
Waktu pelayanan (buka/tutup) disiplin						Waktu pelayanan (buka/tutup) tidak disiplin					
Informasi yang diberikan akurat						Informasi yang diberikan tidak akurat					
Layanan yang diberikan bersifat gratis						Layanan yang diberikan bersifat berbayar					
Layanan yang diberikan sesuai dengan prosedur layanan						Layanan yang diberikan tidak sesuai dengan prosedur layanan					
Kesesuaian antara jumlah pegawai dan pengunjung						Ketidak sesuaian antara jumlah pegawai dan pengunjung					

Tabel 4. 27 Atribut Kuisioner *Kano* (lanjutan).

Responsiveness											
Functional	1	2	3	4	5	Dysfunctional	1	2	3	4	5
Kecepatan petugas dalam melayani pengunjung						Petugas dalam melayani pengunjung lama					
Ketepatan petugas dalam memecahkan masalah pengunjung						Ketidak tepatan petugas dalam memecahkan masalah pengunjung					
Ketanggapan petugas dalam menangani kebutuhan pengunjung						Ketidak tanggapan petugas dalam menangani kebutuhan pengunjung					
Petugas bersikap sopan dan sabar dalam menangani kebutuhan pengunjung						Petugas tidak bersikap sopan dan sabar dalam menangani kebutuhan pengunjung					

Tabel 4. 27 Atribut Kuisisioner *Kano* (lanjutan).

Assurance											
Functional	1	2	3	4	5	Dysfunctional	1	2	3	4	5
Petugas memiliki pengetahuan tentang layanan yang diberikan						Petugas tidak memiliki pengetahuan tentang layanan yang diberikan					
Petugas mampu menjawab pertanyaan pengunjung						Petugas tidak mampu menjawab pertanyaan pengunjung					
Petugas memiliki <i>attitude</i> yang baik						Petugas memiliki <i>attitude</i> yang tidak baik					
Petugas mendahulukan pelayanan kepada pengunjung yang datang lebih awal						Petugas tidak mendahulukan pelayanan kepada pengunjung yang datang lebih awal					
Keamanan pengunjung sewaktu mengurus layanan						Ketidak amanan pengunjung sewaktu mengurus layanan					

Tabel 4. 27 Atribut Kuisioner *Kano* (lanjutan).

Emphaty											
Functional	1	2	3	4	5	Dysfunctional	1	2	3	4	5
Jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung						Jam pelayanan yang tidak sesuai dengan kebutuhan pengunjung					
Petugas benar-benar memahami kebutuhan pengunjung						Petugas tidak memahami kebutuhan pengunjung					
Kemudahan dalam mendapatkan informasi pelayanan						Kesulitan dalam mendapatkan informasi pelayanan					
Lokasi pelayanan yang mudah dijangkau						Lokasi pelayanan yang sulit dijangkau					
Keluhan dan saran ditanggapi dengan serius						Keluhan dan saran tidak ditanggapi dengan serius					

4.1.13 Identifikasi Sampel.

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang akan diteliti dan yang dianggap dapat menggambarkan karakteristik populasinya (Fraenkel, 1990:84). Populasi sendiri merupakan sekumpulan objek, orang, atau keadaan yang menjadi perhatian peneliti dan akan digunakan oleh peneliti untuk menggeneralisasikan hasil penelitiannya (Fraenkel, 1990:84). Penentuan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan *quota sampling* yang artinya jumlah subjek yang akan diteliti diidentifikasi terlebih dahulu. *Quota sampling* termasuk jenis *sampling non probabilitas* yang artinya teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. *Quota sampling* merupakan teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah kuota yang diinginkan. Apabila kuota telah ditentukan maka siapa yang akan dijadikan sebagai responden tergantung kepada pengumpul data. Berikut ini rumus yang digunakan untuk mengukur sampel dari suatu populasi berdasarkan rumus Slovin (1960).

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad (4.1)$$

dimana:

- n = ukuran sampel
- N = ukuran populasi
- e = *margin of error*

Jumlah data atau ukuran populasi yang digunakan merupakan penduduk Kabupaten Ponorogo dengan kelompok umur berusia 20 tahun atau lebih dimana kelompok umur tersebut sudah dapat dikatakan berusia dewasa sehingga sudah melakukan kegiatan pengurusan Akta Kelahiran dengan sendiri. Berdasarkan data yang diperoleh diketahui bahwa jumlah penduduk Kabupaten Ponorogo yang berusia 20 tahun atau lebih berjumlah 656.638. *Margin of error* dari penelitian ini digunakan nilai prosentase sebesar sehingga 10% diperoleh nilai sebagai berikut.

$$n = \frac{656.638}{1 + 656.638 * 10\%^2}$$

$$n = \frac{656.638}{1 + 656.638 * 0,01}$$

$$n = \frac{656.638}{6.567}$$

$$n = 99,99$$

$$n = 100$$

Berdasarkan data perhitungan diketahui bahwa jumlah data yang dibutuhkan untuk menggambarkan jumlah populasi dengan *margin of error* sebesar 10% adalah sebesar 100 buah sampel.

4.1.14 Uji Validitas.

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Pengujian validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu instrument dalam menjalankan fungsinya. Suatu instrument dikatakan valid jika instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur (Sugiyono, 2008:363). Dalam melakukan uji validitas ini dilakukan penyebaran kuisisioner kepada 30 responden yang melakukan pengurusan di Dinas Dukcapil Kabupaten Ponorogo. Berdasarkan uji validitas yang dilakukan dengan menggunakan aplikasi microsoft excel dengan nilai α sebesar 5% didapatkan hasil sebagai berikut.

Tabel 4. 28 Uji validitas pertanyaan kinerja pelayanan.

Pertanyaan	r hitung	r tabel	r hitung > r tabel	validitas
1	0,651	0,361	ya	valid
2	0,447	0,361	ya	valid
3	0,395	0,361	ya	valid
4	0,676	0,361	ya	valid
5	0,485	0,361	ya	valid
6	0,470	0,361	ya	valid
7	0,411	0,361	ya	valid
8	0,715	0,361	ya	valid
9	0,662	0,361	ya	valid
10	0,628	0,361	ya	valid
11	0,604	0,361	ya	valid
12	0,455	0,361	ya	valid
13	0,604	0,361	ya	valid
14	0,458	0,361	ya	valid
15	0,790	0,361	ya	valid
16	0,774	0,361	ya	valid
17	0,629	0,361	ya	valid
18	0,521	0,361	ya	valid
19	0,621	0,361	ya	valid
20	0,708	0,361	ya	valid
21	0,832	0,361	ya	valid
22	0,798	0,361	ya	valid
23	0,669	0,361	ya	valid
24	0,602	0,361	ya	valid
25	0,572	0,361	ya	valid
26	0,654	0,361	ya	valid
27	0,702	0,361	ya	valid
28	0,613	0,361	ya	valid
29	0,704	0,361	ya	valid
30	0,553	0,361	ya	valid

Tabel 4. 29 Uji validitas pertanyaan harapan pengunjung.

Pertanyaan	r hitung	r tabel	r hitung > r tabel	validitas
1	0,542	0,361	ya	valid
2	0,461	0,361	ya	valid
3	0,552	0,361	ya	valid
4	0,676	0,361	ya	valid
5	0,517	0,361	ya	valid
6	0,539	0,361	ya	valid
7	0,411	0,361	ya	valid
8	0,608	0,361	ya	valid
9	0,822	0,361	ya	valid
10	0,720	0,361	ya	valid
11	0,625	0,361	ya	valid
12	0,804	0,361	ya	valid
13	0,779	0,361	ya	valid
14	0,738	0,361	ya	valid
15	0,871	0,361	ya	valid
16	0,808	0,361	ya	valid
17	0,764	0,361	ya	valid
18	0,643	0,361	ya	valid
19	0,854	0,361	ya	valid
20	0,820	0,361	ya	valid
21	0,754	0,361	ya	valid
22	0,781	0,361	ya	valid
23	0,767	0,361	ya	valid
24	0,722	0,361	ya	valid
25	0,775	0,361	ya	valid
26	0,699	0,361	ya	valid
27	0,469	0,361	ya	valid
28	0,547	0,361	ya	valid
29	0,657	0,361	ya	valid
30	0,585	0,361	ya	Valid

Berdasarkan hasil penelitian tersebut diketahui bahwa semua pertanyaan menghasilkan jawaban terkait kinerja pelayanan dan harapan pengunjung dengan nilai diatas 0,361 yang berarti bahwa semua pertanyaan merupakan pertanyaan yang valid sehingga untuk penelitian selanjutnya semua pertanyaan diikutsertakan dalam kuisioner.

4.1.15 Uji Reliabilitas.

Reliabilitas alat ukur merupakan ketepatan alat tersebut dalam mengukur apa yang diukurnya. Hal ini berarti kapan pun alat ukur tersebut digunakan akan memberikan hasil ukur yang sama. Uji reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan bantuan microsoft excel. Uji reliabilitas ini dilakukan dengan menghilangkan pertanyaan-pertanyaan yang dinyatakan tidak valid dalam uji validitas. Dengan nilai α sebesar 5% berikut ini diketahui hasil dari uji reliabilitas.

Tabel 4. 30 Uji reliabilitas pertanyaan kinerja pelayanan.

	Ganjil	Genap
Ganjil	1	
Genap	0,92	1

Tabel 4. 31 Uji reliabilitas pertanyaan harapan pengunjung.

	Ganjil	Genap
Ganjil	1	
Genap	0,95854	1

Berdasarkan uji reliabilitas tersebut diketahui bahwa reliabilitas kuisioner kinerja pelayanan sebesar 0,92 sedangkan reliabilitas harapan pengunjung sebesar 0,95854. Dengan α sebesar 5% yang artinya memiliki nilai r tabel sebesar 0,361 dapat diambil kesimpulan nilai uji reliabilitas lebih besar dibandingkan dengan nilai r tabel yang berarti bahwa kuisioner yang diujikan mampu memberikan hasil ukur yang *reliable*.

4.2 Measure.

Measure merupakan fase untuk mengukur tingkat kinerja saat ini. Dalam metodologi *six sigma*, *measure* merupakan tahapan yang dilakukan setelah dilakukannya tahapan *define*.

4.2.1 Pengukuran *Servqual*.

Pengukuran *servqual* dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada pengunjung pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Ponorogo sebanyak 100 buah kuisioner. Penilaian yang digunakan dalam pengukuran kuisioner *servqual* ini meliputi penilaian pengunjung terhadap kinerja pelayanan dan penilaian pengunjung terkait harapan pelayanan. Berikut ini merupakan rekap hasil kuisioner *servqual* terkait kinerja pelayanan.

Tabel 4. 32 Rekap hasil kuisioner *servqual* terkait kinerja pelayanan.

No	Atribut Pelayanan	Jumlah Jawaban					Total	Jumlah
		1	2	3	4	5		
1	Kebersihan ruangan pelayanan	3	14	21	57	5	100	347
2	Penataan ruangan pelayanan	0	0	27	64	9	100	382
3	Kenyamanan ruangan pelayanan	0	4	32	58	6	100	366
4	Ketersediaan fasilitas pendukung (toilet, TV, dll)	2	11	39	43	5	100	338
5	Ketersediaan papan informasi yang berfungsi dengan baik	0	11	37	44	8	100	349
6	Kerapian penampilan petugas	0	0	14	72	14	100	400
7	Peralatan dan kelengkapan yang berfungsi dengan baik	0	4	21	55	20	100	391
8	Area parkir yang aman dan memadai	0	0	14	66	20	100	406
9	Ruang tunggu yang mencukupi dengan jumlah antrian	0	1	11	70	18	100	405
10	Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan	0	5	9	63	23	100	404
11	Kecepatan waktu pelayanan yang diberikan	4	22	26	33	15	100	333
12	Kedisiplinan waktu pelayanan (buka/tutup)	1	6	17	51	25	100	393

Tabel 4. 32 Rekap hasil kuisioner *servqual* terkait kinerja pelayanan (lanjutan).

No	Atribut Pelayanan	Jumlah Jawaban					Total	Jumlah
		1	2	3	4	5		
13	Keakuratan informasi yang diberikan	0	2	16	48	34	100	414
14	Layanan yang diberikan bersifat gratis	0	3	8	50	39	100	425
15	Layanan yang diberikan sesuai dengan prosedur layanan	0	3	9	61	27	100	412
16	Kesesuaian antara jumlah pegawai dan pengunjung	0	5	16	59	20	100	394
17	Kecepatan petugas dalam melayani pengunjung	0	5	10	57	28	100	408
18	Ketepatan petugas dalam memecahkan masalah pengunjung	0	4	17	44	35	100	410
19	Ketanggapan petugas dalam menangani kebutuhan pengunjung	0	5	16	44	35	100	409
20	Petugas bersikap sopan dan sabar dalam menangani kebutuhan pengunjung	0	1	12	53	34	100	420
21	Petugas memiliki pengetahuan tentang layanan yang diberikan	0	1	6	58	35	100	427
22	Petugas mampu menjawab pertanyaan pengunjung	0	2	12	59	27	100	411
23	Kesopanan dan keramahan petugas saat memberikan pelayanan	0	2	16	52	30	100	410
24	Petugas mendahulukan pelayanan kepada pengunjung yang datang lebih awal	0	1	15	48	36	100	419
25	Keamanan pengunjung sewaktu mengurus layanan	0	1	11	52	36	100	423
26	Jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung	0	5	27	44	24	100	387
27	Petugas benar-benar memahami kebutuhan pengunjung	0	2	21	49	28	100	403
28	Kemudahan dalam mendapatkan informasi pelayanan	1	5	36	45	13	100	364
29	Lokasi pelayanan yang mudah dijangkau	3	20	33	44	0	100	318
30	Keluhan dan saran ditanggapi dengan serius	0	2	13	54	31	100	414

Setelah dilakukan rekap terhadap penilaian kinerja pelayanan selanjutnya dilakukan rekap terhadap hasil penilaian harapan pengunjung terkait pelayanan. Berikut ini merupakan rekap hasil kuisioner *servqual* terkait harapan pelayanan.

Tabel 4. 33 Rekap hasil kuisioner *servqual* terkait harapan pelayanan.

No	Atribut Pelayanan	Jumlah Jawaban					Total	Jumlah
		1	2	3	4	5		
1	Kebersihan ruangan pelayanan	0	0	1	43	56	100	455
2	Penataan ruangan pelayanan	0	0	5	61	34	100	429
3	Kenyamanan ruangan pelayanan	0	0	3	54	43	100	440
4	Ketersediaan fasilitas pendukung (toilet, TV, dll)	0	0	10	60	30	100	420
5	Ketersediaan papan informasi yang berfungsi dengan baik	0	0	6	31	63	100	457
6	Kerapian penampilan petugas	0	0	7	38	55	100	448
7	Peralatan dan kelengkapan yang berfungsi dengan baik	0	0	1	30	69	100	468
8	Area parkir yang aman dan memadai	0	0	3	45	52	100	449
9	Ruang tunggu yang mencukupi dengan jumlah antrian	0	0	7	32	61	100	454
10	Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan	0	0	0	22	78	100	478
11	Kecepatan waktu pelayanan yang diberikan	0	0	4	30	66	100	462
12	Kedisiplinan waktu pelayanan (buka/tutup)	0	0	5	25	70	100	465
13	Keakuratan informasi yang diberikan	0	0	0	21	79	100	479
14	Layanan yang diberikan bersifat gratis	0	0	0	21	79	100	479
15	Layanan yang diberikan sesuai dengan prosedur layanan	0	0	0	19	81	100	481
16	Kesesuaian antara jumlah pegawai dan pengunjung	0	0	10	20	70	100	460
17	Kecepatan petugas dalam melayani pengunjung	0	0	1	24	75	100	474
18	Ketepatan petugas dalam memecahkan masalah pengunjung	0	0	1	30	69	100	468
19	Ketanggapan petugas dalam menangani kebutuhan pengunjung	0	0	1	24	75	100	474

Tabel 4. 33 Rekap hasil kuisisioner *servqual* terkait harapan pelayanan (lanjutan).

No	Atribut Pelayanan	Jumlah Jawaban					Total	Jumlah
		1	2	3	4	5		
20	Kebersihan ruangan pelayanan	0	0	1	26	73	100	472
21	Penataan ruangan pelayanan	0	0	1	24	75	100	474
22	Kenyamanan ruangan pelayanan	0	0	9	27	64	100	455
23	Ketersediaan fasilitas pendukung (toilet, TV, dll)	0	0	8	24	68	100	460
24	Ketersediaan papan informasi yang berfungsi dengan baik	0	0	5	17	78	100	473
25	Kerapian penampilan petugas	0	0	5	25	70	100	465
26	Peralatan dan kelengkapan yang berfungsi dengan baik	0	0	5	22	73	100	468
27	Area parkir yang aman dan memadai	0	0	1	34	65	100	464
28	Ruang tunggu yang mencukupi dengan jumlah antrian	0	0	5	24	71	100	466
29	Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan	0	0	5	33	62	100	457
30	Kecepatan waktu pelayanan yang diberikan	0	0	0	14	86	100	486

Setelah dilakukan rekap hasil kuisisioner *servqual*, langkah berikutnya adalah menentukan gap yang dihasilkan antara penilaian kinerja pelayanan dan harapan pelayanan. Perhitungan gap dilakukan dengan menghitung selisih antara nilai kinerja dan harapan pelayanan. Berikut ini hasil perhitungan gap *servqual*.

Tabel 4. 34 Rekap gap *servqual* dari atribut pelayanan.

No	Atribut Pelayanan	Kinerja	Harapan	Selisih	Gap Skor
1	Kebersihan ruangan pelayanan	347	455	-108	-1,08
2	Penataan ruangan pelayanan	382	429	-47	-0,47
3	Kenyamanan ruangan pelayanan	366	440	-74	-0,74
4	Ketersediaan fasilitas pendukung (toilet, TV, dll)	338	420	-82	-0,82
5	Ketersediaan papan informasi yang berfungsi dengan baik	349	457	-108	-1,08
6	Kerapian penampilan petugas	400	448	-48	-0,48
7	Peralatan dan kelengkapan yang berfungsi dengan baik	391	468	-77	-0,77

Tabel 4. 34 Rekap gap *servqual* dari atribut pelayanan (lanjutan).

No	Atribut Pelayanan	Kinerja	Harapan	Selisih	Gap Skor
8	Area parkir yang aman dan memadai	406	449	-43	-0,43
9	Ruang tunggu yang mencukupi dengan jumlah antrian	405	454	-49	-0,49
10	Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan	404	478	-74	-0,74
11	Kecepatan waktu pelayanan yang diberikan	333	462	-129	-1,29
12	Kedisiplinan waktu pelayanan (buka/tutup)	393	465	-72	-0,72
13	Keakuratan informasi yang diberikan	414	479	-65	-0,65
14	Layanan yang diberikan bersifat gratis	425	479	-54	-0,54
15	Layanan yang diberikan sesuai dengan prosedur layanan	412	481	-69	-0,69
16	Kesesuaian antara jumlah pegawai dan pengunjung	394	460	-66	-0,66
17	Kecepatan petugas dalam melayani pengunjung	408	474	-66	-0,66
18	Ketepatan petugas dalam memecahkan masalah pengunjung	410	468	-58	-0,58
19	Ketanggapan petugas dalam menangani kebutuhan pengunjung	409	474	-65	-0,65
20	Petugas bersikap sopan dan sabar dalam menangani kebutuhan pengunjung	420	472	-52	-0,52
21	Petugas memiliki pengetahuan tentang layanan yang diberikan	427	474	-47	-0,47
22	Petugas mampu menjawab pertanyaan pengunjung	411	455	-44	-0,44
23	Kesopanan dan keramahan petugas saat memberikan pelayanan	410	460	-50	-0,5
24	Petugas mendahulukan pelayanan kepada pengunjung yang datang lebih awal	419	473	-54	-0,54
25	Keamanan pengunjung sewaktu mengurus layanan	423	465	-42	-0,42
26	Jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung	387	468	-81	-0,81
27	Petugas benar-benar memahami kebutuhan pengunjung	403	464	-61	-0,61

Tabel 4. 34 Rekap gap *servqual* dari atribut pelayanan (lanjutan).

No	Atribut Pelayanan	Kinerja	Harapan	Selisih	Gap Skor
28	Kemudahan dalam mendapatkan informasi pelayanan	364	466	-102	-1,02
29	Lokasi pelayanan yang mudah dijangkau	318	457	-139	-1,39
30	Keluhan dan saran ditanggapi dengan serius	414	486	-72	-0,72

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa setiap atribut memiliki gap yang berbeda-beda. Semakin besar gap menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kualitas yang semakin besar begitupun sebaliknya semakin kecil gap menunjukkan bahwa perbedaan kualitas semakin kecil. Oleh karena itu peningkatan kualitas gap yang memiliki nilai paling besar mendapatkan prioritas utama dalam peningkatan kualitas.

4.2.2 Baseline Kinerja

Baseline kinerja merupakan pengukuran hasil kuisisioner *servqual* ke dalam *defect per million opportunities* (DPMO) dan *sigma level*. Perhitungan dalam *baseline* kinerja ini mengacu kepada nilai maksimal kepuasan pelayanan bukan kepada nilai harapan pelayanan sehingga pengukuran *baseline* kinerja ini menjadi lebih ketat. Berikut ini hasil pengukuran *baseline* kinerja berdasarkan hasil dari kuisisioner *servqual*.

Tabel 4. 35 *Baseline* kinerja pelayanan di Dinas Dukcapil Ponorogo.

No	Dimensi	Kinerja	Harapan	Nilai Maksimal	Gap	Tingkat Kepuasan	DPMO	Level Sigma
1	Kebersihan ruangan pelayanan	3,47	4,55	5,00	- 1,08	69,40%	306.000	2,01
2	Penataan ruangan pelayanan	3,82	4,29	5,00	- 0,47	76,40%	236.000	2,22
3	Kenyamanan ruangan pelayanan	3,66	4,40	5,00	- 0,74	73,20%	268.000	2,12
4	Ketersediaan fasilitas pendukung (toilet, TV, dll)	3,38	4,20	5,00	- 0,82	67,60%	324.000	1,96
5	Ketersediaan papan informasi yang berfungsi dengan baik	3,49	4,57	5,00	- 1,08	69,80%	302.000	2,02
6	Kerapian penampilan petugas	4,00	4,48	5,00	- 0,48	80,00%	200.000	2,34
7	Peralatan dan kelengkapan yang berfungsi dengan baik	3,91	4,68	5,00	- 0,77	78,20%	218.000	2,28

Tabel 4. 35 *Baseline* kinerja pelayanan di Dinas Dukcapil Ponorogo (lanjutan).

No	Atribut pelayanan	Kinerja	Harapan	Nilai Maksimal	Gap	Tingkat Kepuasan	DPMO	Level Sigma
8	Area parkir yang aman dan memadai	4,06	4,49	5,00	- 0,43	81,20%	188.000	2,39
9	Ruang tunggu yang mencukupi dengan jumlah antrian	4,05	4,54	5,00	- 0,49	81,00%	190.000	2,38
10	Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan	4,04	4,78	5,00	- 0,74	80,80%	192.000	2,37
11	Kecepatan waktu pelayanan yang diberikan	3,33	4,62	5,00	- 1,29	66,60%	334.000	1,93
12	Kedisiplinan waktu pelayanan (buka/tutup)	3,93	4,65	5,00	- 0,72	78,60%	214.000	2,29
13	Keakuratan informasi yang diberikan	4,14	4,79	5,00	- 0,65	82,80%	172.000	2,45
14	Layanan yang diberikan bersifat gratis	4,25	4,79	5,00	- 0,54	85,00%	150.000	2,54
15	Layanan yang diberikan sesuai dengan prosedur layanan	4,12	4,81	5,00	- 0,69	82,40%	176.000	2,43
16	Kesesuaian antara jumlah pegawai dan pengunjung	3,94	4,60	5,00	- 0,66	78,80%	212.000	2,30
17	Kecepatan petugas dalam melayani pengunjung	4,08	4,74	5,00	- 0,66	81,60%	184.000	2,40
18	Ketepatan petugas dalam memecahkan masalah pengunjung	4,10	4,68	5,00	- 0,58	82,00%	180.000	2,42
19	Ketanggapan petugas dalam menangani kebutuhan pengunjung	4,09	4,74	5,00	- 0,65	81,80%	182.000	2,41

Tabel 4.35 *Baseline* kinerja pelayanan di Dinas Dukcapil Ponorogo (lanjutan).

No	Atribut pelayanan	Kinerja	Harapan	Nilai Maksimal	Gap	Tingkat Kepuasan	DPMO	Level Sigma
20	Petugas bersikap sopan dan sabar dalam menangani kebutuhan pengunjung	4,20	4,72	5,00	- 0,52	84,00%	160.000	2,49
21	Petugas memiliki pengetahuan tentang layanan yang diberikan	4,27	4,74	5,00	- 0,47	85,40%	146.000	2,55
22	Petugas mampu menjawab pertanyaan pengunjung	4,11	4,55	5,00	- 0,44	82,20%	178.000	2,42
23	Kesopanan dan keramahan petugas saat memberikan pelayanan	4,10	4,60	5,00	- 0,50	82,00%	180.000	2,42
24	Petugas mendahulukan pelayanan kepada pengunjung yang datang lebih awal	4,19	4,73	5,00	- 0,54	83,80%	162.000	2,49
25	Keamanan pengunjung sewaktu mengurus layanan	4,23	4,65	5,00	- 0,42	84,60%	154.000	2,52
26	Jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung	3,87	4,68	5,00	- 0,81	77,40%	226.000	2,25
27	Petugas benar-benar memahami kebutuhan pengunjung	4,03	4,64	5,00	- 0,61	80,60%	194.000	2,36
28	Kemudahan dalam mendapatkan informasi pelayanan	3,64	4,66	5,00	- 1,02	72,80%	272.000	2,11
29	Lokasi pelayanan yang mudah dijangkau	3,18	4,57	5,00	- 1,39	63,60%	364.000	1,85
30	Keluhan dan saran ditanggapi dengan serius	4,14	4,86	5,00	- 0,72	82,80%	172.000	2,45

4.2.3 Pengukuran *Kano Model*.

Pengukuran *kano model* dilakukan dengan menyebarkan pertanyaan *functional* dan *dysfunctional* dimana atribut-atribut pertanyaan mengacu pada pertanyaan kuisioner *servqual*. Untuk melakukan pengukuran *servqual* dilakukan penyebaran kuisioner kepada 100 responden. Berikut ini pengukuran *kano model* berdasarkan kuisioner yang telah disebarkan.

Tabel 4. 36 Rekap kuisioner *Kano*.

No	Atribut Pelayanan	Jumlah Jawaban						Jumlah
		A	O	M	Q	R	I	
1	Kebersihan ruangan pelayanan	3	9	56	0	0	32	100
2	Penataan ruangan pelayanan	15	3	29	0	0	53	100
3	Kenyamanan ruangan pelayanan	5	5	47	0	0	43	100
4	Ketersediaan fasilitas pendukung (toilet, TV, dll)	13	24	15	0	0	48	100
5	Ketersediaan papan informasi yang berfungsi dengan baik	41	13	32	0	0	14	100
6	Kerapian penampilan petugas	1	2	18	0	0	79	100
7	Peralatan dan kelengkapan yang berfungsi dengan baik	3	20	51	0	0	26	100
8	Area parkir yang aman dan memadai	1	2	50	0	0	47	100
9	Ruang tunggu yang mencukupi dengan jumlah antrian	1	4	47	0	0	48	100
10	Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan	5	35	46	0	0	14	100
11	Kecepatan waktu pelayanan yang diberikan	35	31	18	0	0	16	100
12	Kedisiplinan waktu pelayanan (buka/tutup)	3	15	53	0	0	29	100
13	Keakuratan informasi yang diberikan	8	45	34	0	0	13	100
14	Layanan yang diberikan bersifat gratis	0	31	65	0	0	4	100
15	Layanan yang diberikan sesuai dengan prosedur layanan	4	35	40	0	0	21	100
16	Kesesuaian antara jumlah pegawai dan pengunjung	8	6	45	0	0	41	100
17	Kecepatan petugas dalam melayani pengunjung	12	15	25	0	0	48	100
18	Ketepatan petugas dalam memecahkan masalah pengunjung	20	4	29	0	0	47	100

Tabel 4.36 Rekap kuisisioner *Kano* (lanjutan).

No	Atribut Pelayanan	Jumlah Jawaban						Jumlah
		A	O	M	Q	R	I	
19	Ketanggapan petugas dalam menangani kebutuhan pengunjung	13	5	33	0	0	49	100
20	Petugas bersikap sopan dan sabar dalam menangani kebutuhan pengunjung	0	6	47	0	0	47	100
21	Petugas memiliki pengetahuan tentang layanan yang diberikan	17	32	25	0	0	26	100
22	Petugas mampu menjawab pertanyaan pengunjung	29	23	20	0	0	28	100
23	Kesopanan dan keramahan petugas saat memberikan pelayanan	3	2	56	0	0	39	100
24	Petugas mendahulukan pelayanan kepada pengunjung yang datang lebih awal	3	4	49	0	0	44	100
25	Keamanan pengunjung sewaktu mengurus layanan	1	1	53	1	0	44	100
26	Jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung	16	19	30	0	0	35	100
27	Petugas benar-benar memahami kebutuhan pengunjung	15	30	22	0	0	33	100
28	Kemudahan dalam mendapatkan informasi pelayanan	41	39	7	0	0	13	100
29	Lokasi pelayanan yang mudah dijangkau	43	37	11	0	0	9	100
30	Keluhan dan saran ditanggapi dengan serius	8	8	69	0	0	15	100

Setelah diketahui hasil dari kuisisioner kano langkah berikutnya adalah menghitung prosentasi dan menentukan nilai kepuasan dan nilai ketidakpuasan dari masing-masing atribut pertanyaan. Nilai kepuasan diukur dengan nilai koefisien positif berkisar antara 0 sampai 1 dimana semakin mendekati 1 maka semakin tinggi pengaruh kepuasan kepada pengunjung sedangkan nilai ketidakpuasan diukur dengan nilai koefisien negatif berkisar antara 0 sampai -1 dimana nilai ketidakpuasan semakin negatif menunjukkan semakin ketidakpuasan. Perbaikan kualitas yang dilakukan hendaknya fokus pada nilai kepuasan paling tinggi yang artinya atribut pelayanan tersebut memberikan nilai kepuasan sebesar x. Selain itu perlu menjaga kualitas atribut-atribut yang memiliki nilai

ketidakpuasan paling negatif yang berarti atribut tersebut berkontribusi terhadap nilai ketidakpuasan sebesar x. Berikut ini rumus yang digunakan dalam perhitungan kepuasan dan ketidakpuasan dalam *kano model* (Walden, 1993).

$$\bullet \text{ Nilai kepuasan} = \frac{A+O}{A+O+M+I} \quad (4.2)$$

$$\bullet \text{ Nilai ketidakpuasan} = \frac{O+M}{-(A+O+M+I)} \quad (4.3)$$

Berdasarkan rumus tersebut berikut ini hasil perhitungan kepuasan dan ketidakpuasan atribut pelayanan.

Tabel 4. 37 Hasil perhitungan nilai kepuasan dan ketidakpuasan atribut pelayanan.

No	Atribut Pelayanan	Jumlah Jawaban						Nilai kepuasan	Nilai ketidakpuasan
		A	O	M	Q	R	I		
1	Kebersihan ruangan pelayanan	0,03	0,09	0,56	0,00	0,00	0,32	0,12	-0,96
2	Penataan ruangan pelayanan	0,15	0,03	0,29	0,00	0,00	0,53	0,18	-0,68
3	Kenyamanan ruangan pelayanan	0,05	0,05	0,47	0,00	0,00	0,43	0,10	-0,91
4	Ketersediaan fasilitas pendukung (toilet, TV, dll)	0,13	0,24	0,15	0,00	0,00	0,48	0,37	-0,75
5	Ketersediaan papan informasi yang berfungsi dengan baik	0,41	0,13	0,32	0,00	0,00	0,14	0,54	-0,52
6	Kerapian penampilan petugas	0,01	0,02	0,18	0,00	0,00	0,79	0,03	-0,95
7	Peralatan dan kelengkapan yang berfungsi dengan baik	0,03	0,20	0,51	0,00	0,00	0,26	0,23	-0,96
8	Area parkir yang aman dan memadai	0,01	0,02	0,50	0,00	0,00	0,47	0,03	-0,98
9	Ruang tunggu yang mencukupi dengan jumlah antrian	0,01	0,04	0,47	0,00	0,00	0,48	0,05	-0,98
10	Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan	0,05	0,35	0,46	0,00	0,00	0,14	0,40	-0,94
11	Kecepatan waktu pelayanan yang diberikan	0,35	0,31	0,18	0,00	0,00	0,16	0,66	-0,58
12	Kedisiplinan waktu pelayanan (buka/tutup)	0,03	0,15	0,53	0,00	0,00	0,29	0,18	-0,96

Tabel 4.37 Hasil perhitungan nilai kepuasan dan ketidakpuasan atribut pelayanan (lanjutan).

No	Atribut Pelayanan	Jumlah Jawaban						Nilai kepuasan	Nilai ketidakpuasan
		A	O	M	Q	R	I		
13	Keakuratan informasi yang diberikan	0,08	0,45	0,34	0,00	0,00	0,13	0,53	-0,91
14	Layanan yang diberikan bersifat gratis	0,00	0,31	0,65	0,00	0,00	0,04	0,31	-1,00
15	Layanan yang diberikan sesuai dengan prosedur layanan	0,04	0,35	0,40	0,00	0,00	0,21	0,39	-0,95
16	Kesesuaian antara jumlah pegawai dan pengunjung	0,08	0,06	0,45	0,00	0,00	0,41	0,14	-0,86
17	Kecepatan petugas dalam melayani pengunjung	0,12	0,15	0,25	0,00	0,00	0,48	0,27	-0,77
18	Ketepatan petugas dalam memecahkan masalah pengunjung	0,20	0,04	0,29	0,00	0,00	0,47	0,24	-0,62
19	Ketanggapan petugas dalam menangani kebutuhan pengunjung	0,13	0,05	0,33	0,00	0,00	0,49	0,18	-0,75
20	Petugas bersikap sopan dan sabar dalam menangani kebutuhan pengunjung	0,00	0,06	0,47	0,00	0,00	0,47	0,06	-1,00
21	Petugas memiliki pengetahuan tentang layanan yang diberikan	0,17	0,32	0,25	0,00	0,00	0,26	0,49	-0,77
22	Petugas mampu menjawab pertanyaan pengunjung	0,29	0,23	0,20	0,00	0,00	0,28	0,52	-0,60
23	Kesopanan dan keramahan petugas saat memberikan pelayanan	0,03	0,02	0,56	0,00	0,00	0,39	0,05	-0,95
24	Petugas mendahulukan pelayanan kepada pengunjung yang datang lebih awal	0,03	0,04	0,49	0,00	0,00	0,44	0,07	-0,95
25	Keamanan pengunjung sewaktu mengurus layanan	0,01	0,01	0,53	0,01	0,00	0,44	0,02	-0,96
26	Jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung	0,16	0,19	0,30	0,00	0,00	0,35	0,35	-0,75
27	Petugas benar-benar memahami kebutuhan pengunjung	0,15	0,30	0,22	0,00	0,00	0,33	0,45	-0,78

Tabel 4.37 Hasil perhitungan nilai kepuasan dan ketidakpuasan atribut pelayanan (lanjutan).

No	Atribut Pelayanan	Jumlah Jawaban						Nilai kepuasan	Nilai ketidakpuasan
		A	O	M	Q	R	I		
28	Kemudahan dalam mendapatkan informasi pelayanan	0,41	0,39	0,07	0,00	0,00	0,13	0,80	-0,53
29	Lokasi pelayanan yang mudah dijangkau	0,43	0,37	0,11	0,00	0,00	0,09	0,80	-0,53
30	Keluhan dan saran ditanggapi dengan serius	0,08	0,08	0,69	0,00	0,00	0,15	0,16	-0,91

Berdasarkan hasil perhitungan nilai kepuasan dan nilai ketidakpuasan tersebut diketahui bahwa nilai kepuasan tertinggi terletak pada atribut kemudahan dalam mendapatkan informasi pelayanan dan lokasi pelayanan yang mudah dijangkau. Kedua atribut ini perlu untuk dikembangkan lebih lanjut karena kedua atribut mampu menghasilkan nilai kepuasan sebesar 0,80. Sedangkan nilai ketidakpuasan tertinggi terletak pada atribut pelayanan layanan yang diberikan bersifat gratis dan petugas bersikap sopan dan sabar dalam menangani kebutuhan pengunjung dengan nilai kepuasa sebesar -1,00. Kedua atribut ini harus dipertahankan karena sangat berpengaruh dalam membentuk nilai ketidakpuasan pengunjung. Apabila atribut pelayanan yang diberikan menjadi bersifat berbayar dan petugas tidak bersikap sopan dan sabar maka nilai ketidakpuasan pengunjung akan terbentuk sebesar -1,00.

Setelah mengetahui nilai kepuasan dan ketidakpuasan dari masing-masing atribut pelayanan, langkah berikutnya adalah menggolongkan atribut pelayanan ke dalam kategori *kano* apakah termasuk ke dalam kategori *attractive*, *one dimensional*, *must-be*, *questionable*, *reverse* ataukah termasuk ke dalam kategori *indifferent*. Menurut Walden (1993) penentuan kategori Kano dilakukan dengan cara *Blauth Formula* yaitu menjumlahkan masing-masing kategori kemudian jumlah terbesar dari masing-masing kategori yang dipilih. Apabila $(M+O+A) > (R+I+Q)$ maka kategori yang dipilih adalah kategori yang paling maksimum dari $(M+O+A)$, sedangkan $(M+O+A) < (R+I+Q)$ maka kategori yang dipilih adalah yang paling maksimum dari $(R+I+Q)$. Berikut ini hasil penggolongan atribut pelayanan.

Tabel 4. 38 Penggolongan atribut pelayanan ke dalam kategori *kano*.

No	Atribut Pelayanan	A	O	M	Jumlah	Q	R	I	Jumlah	Atribut terpilih
1	Kebersihan ruangan pelayanan	3	9	56	68	0	0	32	32	M
2	Penataan ruangan pelayanan	15	3	29	47	0	0	53	53	I
3	Kenyamanan ruangan pelayanan	5	5	47	57	0	0	43	43	M
4	Ketersediaan fasilitas pendukung (toilet, TV, dll)	13	24	15	52	0	0	48	48	O
5	Ketersediaan papan informasi yang berfungsi dengan baik	41	13	32	86	0	0	14	14	A
6	Kerapian penampilan petugas	1	2	18	21	0	0	79	79	I
7	Peralatan dan kelengkapan yang berfungsi dengan baik	3	20	51	74	0	0	26	26	M
8	Area parkir yang aman dan memadai	1	2	50	53	0	0	47	47	M
9	Ruang tunggu yang mencukupi dengan jumlah antrian	1	4	47	52	0	0	48	48	M
10	Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan	5	35	46	86	0	0	14	14	M

Tabel 4.38 Penggolongan atribut pelayanan ke dalam kategori *kano* (lanjutan).

No	Atribut Pelayanan	A	O	M	Jumlah	Q	R	I	Jumlah	Atribut terpilih
11	Kecepatan waktu pelayanan yang diberikan	35	31	18	84	0	0	16	16	A
12	Kedisiplinan waktu pelayanan (buka/tutup)	3	15	53	71	0	0	29	29	M
13	Keakuratan informasi yang diberikan	8	45	34	87	0	0	13	13	O
14	Layanan yang diberikan bersifat gratis	0	31	65	96	0	0	4	4	M
15	Layanan yang diberikan sesuai dengan prosedur layanan	4	35	40	79	0	0	21	21	M
16	Kesesuaian antara jumlah pegawai dan pengunjung	8	6	45	59	0	0	41	41	M
17	Kecepatan petugas dalam melayani pengunjung	12	15	25	52	0	0	48	48	M
18	Ketepatan petugas dalam memecahkan masalah pengunjung	20	4	29	53	0	0	47	47	M
19	Ketanggapan petugas dalam menangani kebutuhan pengunjung	13	5	33	51	0	0	49	49	M
20	Petugas bersikap sopan dan sabar dalam menangani kebutuhan pengunjung	0	6	47	53	0	0	47	47	M
21	Petugas memiliki pengetahuan tentang layanan yang diberikan	17	32	25	74	0	0	26	26	O
22	Petugas mampu menjawab pertanyaan pengunjung	29	23	20	72	0	0	28	28	A
23	Kesopanan dan keramahan petugas saat memberikan pelayanan	3	2	56	61	0	0	39	39	M
24	Petugas mendahulukan pelayanan kepada pengunjung yang datang lebih awal	3	4	49	56	0	0	44	44	M
25	Keamanan pengunjung sewaktu mengurus layanan	1	1	53	55	1	0	44	45	M

Tabel 4.38 Penggolongan atribut pelayanan ke dalam kategori *kano* (lanjutan).

No	Atribut Pelayanan	A	O	M	Jumlah	Q	R	I	Jumlah	Atribut terpilih
26	Jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung	16	19	30	65	0	0	35	35	M
27	Petugas benar-benar memahami kebutuhan pengunjung	15	30	22	67	0	0	33	33	O
28	Kemudahan dalam mendapatkan informasi pelayanan	41	39	7	87	0	0	13	13	A
29	Lokasi pelayanan yang mudah dijangkau	43	37	11	91	0	0	9	9	A
30	Keluhan dan saran ditanggapi dengan serius	8	8	69	85	0	0	15	15	M

4.2.4 Pengukuran *Customer Satisfaction Score*.

Perhitungan *customer satisfaction score* dilakukan berdasarkan nilai harapan pelayanan yang dihasilkan oleh kuisisioner *servqual*. Sebelum melakukan perhitungan *customer satisfaction score* terlebih dahulu dilakukan perhitungan tingkat kepentingan dari hasil nilai harapan pelayanan yang didapatkan dalam kuisisioner *servqual*. Tingkat kepentingan diperoleh dengan melihat nilai hasil harapan pelayanan apakah berada pada area tidak penting, kurang penting, cukup penting, penting atau sangat penting. Berdasarkan nilai harapan pelayanan pada *servqual* diketahui bahwa nilai harapan tertinggi adalah 4,86 sedangkan nilai harapan terendah adalah 4,20. Berdasarkan data tersebut dapat dihitung interval kepentingan atribut adalah sebagai berikut.

$$\bullet \text{ Interval kepentingan} = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{jumlah tingkat kepentingan}} \quad (4.4)$$

$$\text{Interval kepentingan} = \frac{4,86 - 4,20}{5}$$

$$\text{Interval kepentingan} = 0,132$$

Berdasarkan hasil nilai interval sebesar 0,132 tersebut, maka dapat dilakukan perhitungan interval tingkat kepentingan sebagai berikut.

Tabel 4. 39 Interval tingkat kepentingan.

Interval	Nilai Kepentingan	Keterangan
4,200-4,332	1	tidak penting
4,332-4,464	2	kurang penting
4,464-4,596	3	cukup penting
4,596-4,728	4	penting
4,728-4,860	5	sangat penting

Selanjutnya setelah diketahui tingkat kepentingan atribut maka dilakukan perhitungan *customer satisfaction score* dengan menggunakan rumus perhitungan sebagai berikut.

- $Customer\ satisfaction\ score = gap\ score \times nilai\ kepentingan$ (4.5)

Dengan menggunakan rumus tersebut diketahui nilai *customer satisfaction score* dari atribut pelayanan adalah sebagai berikut.

Tabel 4. 40 Nilai *customer satisfaction score* atribut pelayanan.

No	Atribut pelayanan	Gap	Nilai kepentingan	CSS
1	Kebersihan ruangan pelayanan	-1,08	3	-3,24
2	Penataan ruangan pelayanan	-0,47	1	-0,47
3	Kenyamanan ruangan pelayanan	-0,74	2	-1,48
4	Ketersediaan fasilitas pendukung (toilet, TV, dll)	-0,82	1	-0,82
5	Ketersediaan papan informasi yang berfungsi dengan baik	-1,08	3	-3,24
6	Kerapian penampilan petugas	-0,48	3	-1,44
7	Peralatan dan kelengkapan yang berfungsi dengan baik	-0,77	4	-3,08
8	Area parkir yang aman dan memadai	-0,43	3	-1,29
9	Ruang tunggu yang mencukupi dengan jumlah antrian	-0,49	3	-1,47
10	Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan	-0,74	5	-3,70
11	Kecepatan waktu pelayanan yang diberikan	-1,29	4	-5,16
12	Kedisiplinan waktu pelayanan (buka/tutup)	-0,72	4	-2,88
13	Keakuratan informasi yang diberikan	-0,65	5	-3,25
14	Layanan yang diberikan bersifat gratis	-0,54	5	-2,70
15	Layanan yang diberikan sesuai dengan prosedur layanan	-0,69	5	-3,45
16	Kesesuaian antara jumlah pegawai dan pengunjung	-0,66	4	-2,64
17	Kecepatan petugas dalam melayani pengunjung	-0,66	5	-3,30
18	Ketepatan petugas dalam memecahkan masalah pengunjung	-0,58	4	-2,32
19	Ketanggapan petugas dalam menangani kebutuhan pengunjung	-0,65	5	-3,25
20	Petugas bersikap sopan dan sabar dalam menangani kebutuhan pengunjung	-0,52	4	-2,08

Tabel 4.40 Nilai *customer satisfaction score* atribut pelayanan (lanjutan).

No	Atribut pelayanan	Gap	Tingkat kepentingan	CSS
20	Petugas bersikap sopan dan sabar dalam menangani kebutuhan pengunjung	-0,5	4	-2,08
21	Petugas memiliki pengetahuan tentang layanan yang diberikan	-0,5	5	-2,35
22	Petugas mampu menjawab pertanyaan pengunjung	-0,4	3	-1,32
23	Kesopanan dan keramahan petugas saat memberikan pelayanan	-0,5	4	-2
24	Petugas mendahulukan pelayanan kepada pengunjung yang datang lebih awal	-0,5	5	-2,7
25	Keamanan pengunjung sewaktu mengurus layanan	-0,4	4	-1,68
26	Jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung	-0,8	4	-3,24
27	Petugas benar-benar memahami kebutuhan pengunjung	-0,6	4	-2,44
28	Kemudahan dalam mendapatkan informasi pelayanan	-1	4	-4,08
29	Lokasi pelayanan yang mudah dijangkau	-1,4	3	-4,17
30	Keluhan dan saran ditanggapi dengan serius	-0,7	4	-2,88

4.2.5 Pengukuran *Adjusted Importance*.

Perhitungan *adjusted importance* dilakukan berdasarkan nilai *customer satisfaction score* serta nilai *kano*. Pembobotan nilai *kano* berdasarkan kategori pengelompokkan pada *kano*. Berikut ini merupakan nilai pembobotan kategori *kano model*.

- Atribut dengan kategori A mendapatkan bobot 4.
- Atribut dengan kategori O mendapatkan bobot 2.
- Atribut dengan kategori M mendapatkan bobot 1.

Berdasarkan pembobotan kategori *kano model* tersebut selanjutnya dilakukan perhitungan *adjusted importance*. Berikut ini rumus yang digunakan dalam perhitungan *adjusted importance*.

- $Adjusted\ importance = satisfaction\ score \times kano\ category$ (4.6)

Dengan menggunakan rumus tersebut, berikut ini merupakan hasil dari perhitungan *adjusted importance*.

Tabel 4. 41 Nilai *adjusted importance* atribut pelayanan.

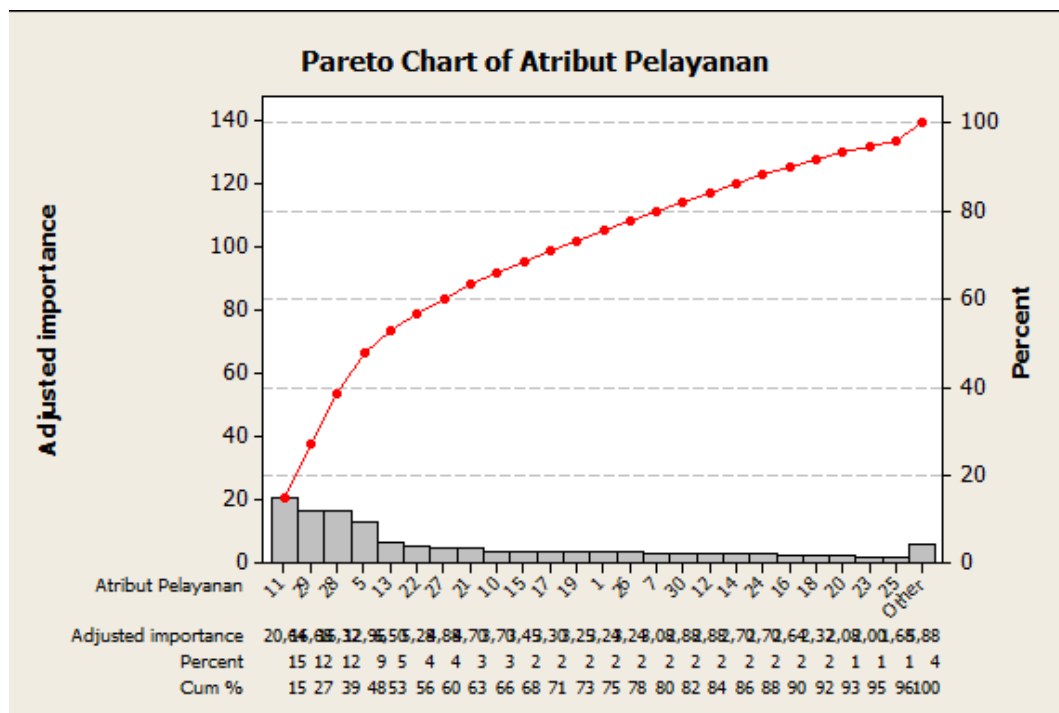
No	Atribut pelayanan	CSS	Kano category	Adjusted importance
1	Kebersihan ruangan pelayanan	-3,24	1	3,24
2	Penataan ruangan pelayanan	-0,47	0	0,00
3	Kenyamanan ruangan pelayanan	-1,48	1	1,48
4	Ketersediaan fasilitas pendukung (toilet, TV, dll)	-0,82	2	1,64
5	Ketersediaan papan informasi yang berfungsi dengan baik	-3,24	4	12,96
6	Kerapian penampilan petugas	-1,44	0	0,00
7	Peralatan dan kelengkapan yang berfungsi dengan baik	-3,08	1	3,08
8	Area parkir yang aman dan memadai	-1,29	1	1,29
9	Ruang tunggu yang mencukupi dengan jumlah antrian	-1,47	1	1,47
10	Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan	-3,70	1	3,70
11	Kecepatan waktu pelayanan yang diberikan	-5,16	4	20,64
12	Kedisiplinan waktu pelayanan (buka/tutup)	-2,88	1	2,88
13	Keakuratan informasi yang diberikan	-3,25	2	6,50
14	Layanan yang diberikan bersifat gratis	-2,70	1	2,70
15	Layanan yang diberikan sesuai dengan prosedur layanan	-3,45	1	3,45
16	Kesesuaian antara jumlah pegawai dan pengunjung	-2,64	1	2,64
17	Kecepatan petugas dalam melayani pengunjung	-3,30	1	3,30
18	Ketepatan petugas dalam memecahkan masalah pengunjung	-2,32	1	2,32
19	Ketanggapan petugas dalam menangani kebutuhan pengunjung	-3,25	1	3,25
20	Petugas bersikap sopan dan sabar dalam menangani kebutuhan pengunjung	-2,08	1	2,08

Tabel 4.41 Nilai *adjusted importance* atribut pelayanan (lanjutan).

No	Atribut pelayanan	CSS	Kano category	Adjusted importance
20	Petugas bersikap sopan dan sabar dalam menangani kebutuhan pengunjung	-2,08	1	2,08
21	Petugas memiliki pengetahuan tentang layanan yang diberikan	-2,35	2	4,7
22	Petugas mampu menjawab pertanyaan pengunjung	-1,32	4	5,28
23	Kesopanan dan keramahan petugas saat memberikan pelayanan	-2	1	2
24	Petugas mendahulukan pelayanan kepada pengunjung yang datang lebih awal	-2,7	1	2,7
25	Keamanan pengunjung sewaktu mengurus layanan	-1,68	1	1,68
26	Jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung	-3,24	1	3,24
27	Petugas benar-benar memahami kebutuhan pengunjung	-2,44	2	4,88
28	Kemudahan dalam mendapatkan informasi pelayanan	-4,08	4	16,32
29	Lokasi pelayanan yang mudah dijangkau	-4,17	4	16,68
30	Keluhan dan saran ditanggapi dengan serius	-2,88	1	2,88

4.2.6 Pareto Chart dari Atribut Pelayanan.

Berdasarkan hasil *adjusted importance* yang merupakan tingkat kepentingan dari atribut pelayanan. *Adjusted importance* dipilih untuk menentukan atribut pelayanan yang perlu untuk diperbaiki karena nilai atribut pelayanan *adjusted importance* sudah mengakomodasi masing-masing tingkat kepentingan dari *servqual* dan *kano model*. *Pareto chart* digunakan untuk menentukan atribut pelayanan apa yang paling kritis dan perlu untuk dilakukan peningkatan kualitas. Berikut ini merupakan hasil *pareto chart* dari atribut pelayanan berdasarkan tingkat kepentingannya.



Gambar 4. 17 Hasil *pareto chart* berdasarkan tingkat kepentingan atribut pelayanan.

Berdasarkan hasil dari *pareto chart* tersebut diketahui atribut pelayanan yang perlu dikembangkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil dari *pareto chart* atribut pelayanan tersebut diambil kumulatif atribut pelayanan sebesar 80% yang merupakan atribut utama yang paling berpengaruh terhadap pelayanan. Berikut ini merupakan rekap atribut pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Tabel 4. 42 Rekap atribut pelayanan yang paling berpengaruh.

No	Atribut pelayanan	<i>Adjusted importance</i>
RL2	Kecepatan waktu pelayanan yang diberikan	20,64
E4	Lokasi pelayanan yang mudah dijangkau	16,68
E3	Kemudahan dalam mendapatkan informasi pelayanan	16,32
T5	Ketersediaan papan informasi yang berfungsi dengan baik	12,96
RL4	Keakuratan informasi yang diberikan	6,5
A2	Petugas mampu menjawab pertanyaan pengunjung	5,28
E2	Petugas benar-benar memahami kebutuhan pengunjung	4,88

Tabel 4.42 Rekap atribut pelayanan yang paling berpengaruh (lanjutan).

No	Atribut pelayanan	<i>Adjusted importance</i>
A1	Petugas memiliki pengetahuan tentang layanan yang diberikan	4,7
RL1	Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan	3,7
RL6	Layanan yang diberikan sesuai dengan prosedur layanan	3,45
RS1	Kecepatan petugas dalam melayani pengunjung	3,3
RS3	Ketanggapan petugas dalam menangani kebutuhan pengunjung	3,25
T1	Kebersihan ruangan pelayanan	3,24
E1	Jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung	3,24
T7	Peralatan dan kelengkapan yang berfungsi dengan baik	3,08
E5	Keluhan dan saran ditanggapi dengan serius	2,88

BAB V

ANALISIS DAN PERBAIKAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai analisis dan perbaikan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan objek amatan. Dalam pengerjaan bab ini menggunakan metodologi DMAIC yaitu fase *analyze*, *improvement*, dan *control*.

5.1 Analyze.

Fase *analyze* merupakan fase analisis hasil dari fase *measure*. Dalam fase *analyze* akan dilakukan analisis terhadap atribut pelayanan yang perlu untuk dikembangkan. Dalam fase *analyze* akan dilakukan analisis terhadap pelayanan Akta yang digunakan dengan menggunakan *root cause analysis* untuk mengidentifikasi akar penyebab *dysfunctional* atribut pelayanan. Berdasarkan hasil yang didapatkan dari *root cause analysis*, dilakukan identifikasi respon teknis. Kemudian dilakukan pembuatan *quality function deployment* untuk membentuk kualitas pelayanan Akta. Berikut ini langkah-langkah yang digunakan dalam fase *analyze*.

5.1.1 Root Cause Analysis.

Root cause analysis merupakan analisis penyebab akar permasalahan. Analisis dilakukan untuk mengetahui penyebab permasalahan atribut pelayanan yang dilakukan. *Root cause analysis* dilakukan dengan menggunakan 5 *whys*. *Root cause analysis* ini dilakukan pada *dysfunctional* atribut pelayanan yang paling kritis sesuai pada pengukuran berdasarkan *pareto chart*. Berikut ini hasil *root cause analysis* yang dilakukan.

Tabel 5. 1 *Root cause analysis* atribut *dysfunctional*.

No	Atribut <i>dysfunctional</i>	Why 1	Why 2	Why 3	Why 4	Why 5
RL2	Kecepatan waktu pelayanan yang diberikan lama	Proses pelayanan yang digunakan terlalu lama	Proses pengerjaan pembuatan Akta membutuhkan waktu yang lama	Banyaknya aktivitas NNVA dan NVA yang dilakukan	<i>Blueprintservice</i> yang digunakan kurang menekankan dalam hal efisiensi waktu	Terdapat kelonggaran aturan waktu yang digunakan
E4	Lokasi pelayanan yang sulit dijangkau	Lokasi pelayanan hanya terdapat di pusat kota	Pelayanan di masing-masing UPTD kurang memadai	Jumlah petugas dan ruang pelayanan di masing-masing UPTD belum memadai	Anggaran yang digunakan untuk pelayanan terbatas	Pajak penerimaan daerah terbatas
E3	Sulit dalam mendapatkan informasi pelayanan	Informasi pelayanan kurang tersebar dengan baik	Informasi pelayanan kebanyakan hanya diketahui petugas pelayanan	Alur informasi yang sulit dipahami dan kurang termanfaatkannya media informasi dengan baik	SDM dan infrasturktur dalam memanfaatkan media informasi masih cukup rendah	
T5	Tidak tersediaanya papan informasi yang berfungsi dengan baik	Kalimat yang sulit dipahami dalam papan informasi	Papan informasi berisi aturan-aturan yang bersifat kontekstual	Tidak dibuatkannya informasi berupa alur yang mudah dipahami		

Tabel 5.1 *Root cause analysis* atribut *dysfunctional* (lanjutan).

No	Atribut <i>dysfunctional</i>	Why 1	Why 2	Why 3	Why 4	Why 5
RL4	Informasi yang diberikan tidak akurat	Pengetahuan terkait pelayanan masih kurang	Ilmu tentang pelayanan Akta sulit untuk dipahami	Materi ilmu pelayanan merupakan undang-undang yang bersifat kontekstual	SDM petugas dalam mendiskripsikan undang-undang masih kurang	Ilmu yang kurang dalam memahai diskripsi undang-undang
A2	Petugas tidak mampu menjawab pertanyaan pengunjung	Ilmu pelayanan petugas terkait pelayanan masih kurang	Ilmu tentang pelayanan Akta sulit untuk dipahami	Materi ilmu pelayanan merupakan undang-undang yang bersifat kontekstual	SDM petugas dalam mendiskripsikan undang-undang masih kurang	Ilmu yang kurang dalam memahai diskripsi undang-undang
E2	Petugas tidak memahami kebutuhan pengunjung	Terjadinya miskomunikasi antara petugas dan pengunjung	Ilmu melayani petugas terkait pelayanan masih kurang	Tidak adanya pelatihan khusus untuk meingkatkan jiwa melayani petugas		
A1	Petugas tidak memiliki pengetahuan tentang layanan yang diberikan	Ilmu tentang pelayanan Akta sulit untuk dipahami	Materi ilmu pelayanan merupakan undang-undang yang bersifat kontekstual	SDM petugas dalam mendiskripsikan undang-undang masih kurang	Ilmu yang kurang dalam memahai diskripsi undang-undang	

Tabel 5.1 *Root cause analysis* atribut *dysfunctional* (lanjutan).

No	Atribut <i>dysfunctional</i>	Why 1	Why 2	Why 3	Why 4	Why 5
RL1	Waktu pelayanan yang diberikan tidak tepat	Terjadinya kesalahan dalam pengurusan Akta	Pengecekan manual mengalami kesalahan	Petugas kurang teliti dalam melakukan pengecekan	Tidak adanya SOP dalam kegiatan pengecekan pelayanan	
		Belum adanya tanda tangan Kepala Dinas	Kepala Dinas tidak berada di kantor	Adanya jadwal kunjungan ke pusat atau ke desa-desa		
			Belum adanya tanda tangan Kasi atau Kabid	Kasi atau Kabid tidak berada di kantor	Adanya jadwal kunjungan ke pusat atau ke desa-desa	
RL6	Layanan yang diberikan tidak sesuai dengan prosedur layanan	Ilmu pelayanan petugas terkait pelayanan masih kurang	Ilmu tentang pelayanan Akta sulit untuk dipahami	Materi ilmu pelayanan merupakan undang-undang yang bersifat kontekstual	Tidak diterjemahkan menjadi sebuah alur yang mudah dipahami	
RS1	Kecepatan petugas dalam melayani pengunjung lama	Ilmu pelayanan petugas terkait pelayanan masih kurang	Ilmu tentang pelayanan Akta sulit untuk dipahami	Materi ilmu pelayanan merupakan undang-undang yang bersifat kontekstual	Tidak diterjemahkan menjadi sebuah alur yang mudah dipahami	

Tabel 5.1 *Root cause analysis* atribut *dysfunctional* (lanjutan).

No	Atribut <i>dysfunctional</i>	Why 1	Why 2	Why 3	Why 4	Why 5
RS3	Petugas dalam menangani kebutuhan pengunjung tidak tanggap	Jiwa melayani petugas pelayanan masih kurang	Masih adanya anggapan yang keliru terkait pelayanan publik	Kurangnya pemahaman terkait abdi negara	Kurangnya pelatihan terkait pemahaman sebagai abdi negara	
T1	Ruangan pelayanan yang kotor	Kepedulian terkait kebersihan masih kurang	Tidak adanya <i>punishment</i> terkait kebersihan			
		Ruangan pelayanan tidak dibersihkan setiap hari	Tidak adanya jadwal terkait kebersihan ruangan pelayanan	Tidak adanya petugas khusus yang menngatur kebersihan pelayanan		
E1	Jam pelayanan yang tidak sesuai dengan kebutuhan pengunjung	Jam pelayanan yang terbatas	Jam siang tidak digunakan untuk pelayanan tapi pengurusan Akta	Jumlah petugas yang terbatas		
		Pengunjung seringkali datang terlambat	Pengunjung datang pada waktu siang hari	Jarak dan waktu yang digunakan untuk menuju lokasi pelayanan cukup lama	Sebagian pengunjung yang melakukan pelayanan berasal dari daerah-daerah terpencil	

Tabel 5.1 *Root cause analysis* atribut *dysfunctional* (lanjutan).

No	Atribut <i>dysfunctional</i>	Why 1	Why 2	Why 3	Why 4	Why 5
T7	Peralatan dan kelengkapan yang tidak berfungsi dengan baik	Jarang dilakukan <i>maintenance</i>	Tidak ada penjadwalan <i>maintenance</i>	Tidak ada petugas khusus yang mengatur tentang <i>maintenance</i>		
E5	Keluhan dan saran tidak ditanggapi dengan serius	Keluhan dan saran tidak sampai di petugas pelayanan	Keluhan dan saran hanya berupa jumlah data-data	Alur komunikasi penyampaian keluhan dan saran yang terpusat	Keluhan dan saran ditangani bagian Humas	

5.1.2 Identifikasi Respon Teknis.

Respon teknis digunakan untuk membentuk kualitas pelayanan Akta yang dilakukan. Respon teknis sebisa mungkin memfasilitasi atribut yang digunakan dalam pelayanan. Berikut ini merupakan identifikasi respon teknis dari pelayanan Akta.

Tabel 5. 2 Respon teknis dalam kegiatan pelayanan.

No	Respon teknis
RT1	Melakukan perbaikan kontrol kinerja kecepatan pelayanan
RT2	Melakukan restukturisasi lokasi pelayanan
RT3	Memberikan pelatihan pelayanan Akta kepada petugas pelayanan
RT4	Melakukan peningkatan fasilitas pelayanan
RT5	Melakukan pembuatan alur informasi pelayanan yang mudah dipahami
RT6	Melakukan pembuatan alur informasi pengecekan Akta
RT7	Memberikan pelatihan pemanfaatan media informasi kepada petugas pelayanan
RT8	Membuat aturan terkait kebersihan pelayanan publik
RT9	Melakukan penambahan petugas kebersihan
RT10	Melakukan penambahan petugas pelayanan
RT11	Melakukan perubahan jam pelayanan
RT12	Melakukan penjadwalan <i>maintenance</i> peralatan
RT13	Alur penyampaian keluhan dan saran dilakukan secara langsung

5.1.3 Penyusunan *Quality Function Deployment*.

Terdapat beberapa ruang yang digunakan dalam pembuatan model QFD. Beberapa ruang tersebut biasa disebut dengan *House of Quality* (HOQ). Oleh karena itu pembuatan QFD juga memperhatikan urutan masing-masing HOQ yang akan digunakan. Berikut ini ruang-ruang yang akan digunakan dalam pembuatan QFD.

5.1.3.1 HOQ ruang 1 (*voice of customer*).

Ruang pertama yang digunakan berisi *voice of customer* dari pengunjung pelayanan Akta. *Voice of customer* ini yang diterjemahkan ke dalam atribut pelayanan baik yang digunakan dalam penilaian *servqual* dan *kano model*. *Voice of customer* yang digunakan merupakan *voice of customer* yang kritis sesuai hasil perhitungan menggunakan *pareto chart*.

Tabel 5. 3 Rekap atribut pelayanan.

Ket	Atribut Pelayanan
T1	Kebersihan ruangan pelayanan
T5	Ketersediaan papan informasi yang berfungsi dengan baik
T7	Peralatan dan kelengkapan yang berfungsi dengan baik
RL1	Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan
RL2	Kecepatan waktu pelayanan yang diberikan
RL4	Keakuratan informasi yang diberikan
RL6	Layanan yang diberikan sesuai dengan prosedur layanan
RS1	Kecepatan petugas dalam melayani pengunjung
RS3	Ketanggapan petugas dalam menangani kebutuhan pengunjung
A1	Petugas memiliki pengetahuan tentang layanan yang diberikan
A2	Petugas mampu menjawab pertanyaan pengunjung
E1	Jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung
E2	Petugas benar-benar memahami kebutuhan pengunjung
E3	Kemudahan dalam mendapatkan informasi pelayanan
E4	Lokasi pelayanan yang mudah dijangkau
E5	Keluhan dan saran ditanggapi dengan serius

5.1.3.2 HOQ ruang 2 (respon teknis).

Ruang kedua yang digunakan berisi respon teknis dari pengunjung pelayanan Akta. Respon teknis merupakan langkah-langkah yang akan dilakukan untuk mendukung tercapainya atribut pelayanan. Respon teknis ini sesuai dengan sub bab identifikasi respon teknis. Berikut ini respon teknis yang diidentifikasi beserta atribut yang terfasilitasi.

Tabel 5. 4 Respon teknis dan atribut terfasilitasi.

No	Respon teknis	Atribut terfasilitasi
RT1	Melakukan perbaikan kontrol kinerja kecepatan pelayanan	RL1, RL2, RS1
RT2	Melakukan restukturisasi lokasi pelayanan	E3, E4
RT3	Memberikan pelatihan pelayanan Akta kepada petugas pelayanan	RL4, RL6, RS1, A1, A2, E2
RT4	Melakukan peningkatan fasilitas pelayanan	T5, E3
RT5	Melakukan pembuatan alur informasi pelayanan yang mudah dipahami	T5, RL4, RL6, A1, A2, E3
RT6	Melakukan pembuatan alur informasi pengecekan Akta	RL1, RL2, RL4, RL6, RS1, A1, A2
RT7	Memberikan pelatihan pemanfaatan media informasi kepada petugas pelayanan	T7, E3
RT8	Membuat aturan terkait kebersihan pelayanan publik	T1
RT9	Melakukan penambahan petugas kebersihan	T1
RT10	Melakukan penambahan petugas pelayanan	RL2, RS1, RS3, E2, E3
RT11	Melakukan perubahan jam pelayanan	RL1, E1
RT12	Melakukan penjadwalan <i>maintenance</i> peralatan	T7, RS1
RT13	Alur penyampaian keluhan dan saran dilakukan secara langsung	E5

5.1.3.3 HOQ ruang 3 (hubungan atribut pelayanan dan respon teknis).

Setelah dilakukan identifikasi respon teknis langkah berikutnya adalah menentukan hubungan antara respon teknis dan atribut pelayanan. Hubungan tersebut dapat diidentifikasi menjadi hubungan yang kuat, hubungan yang sedang maupun hubungan yang lemah. Berikut ini penilaian yang digunakan dalam menentukan hubungan antara atribut pelayanan dan respon teknis.

Tabel 5. 5 Penilaian hubungan antara atribut pelayanan dan respon teknis.

Simbol	Keterangan	Nilai
	kuat	9
	sedang	3
	lemah	1

Setelah diketahui penilaian hubungan antara atribut pelayanan dan respon teknis langkah berikutnya adalah melakukan penentuan hubungan atribut pelayanan dan respon teknis. Berdasarkan hasil referensi dan hasil diskusi yang telah dilakukan berikut ini hubungan antara atribut pelayanan dan respon teknis dalam pelayanan Akta.

Tabel 5. 6 Matriks interaksi antara atribut pelayanan dan respon teknis.

No	Atribut Pelayanan	Respon Teknis												
		RT1	RT2	RT3	RT4	RT5	RT6	RT7	RT8	RT9	RT10	RT11	RT12	RT13
1	T1								● 9	● 9				
2	T5				■ 3	● 9								
3	T7							● 9					● 9	
4	RL1	● 9					▲ 1					■ 3		
5	RL2	● 9					■ 3				■ 3			
6	RL4			■ 3		● 3	■ 3							
7	RL6			■ 3		● 3	■ 3							
8	RS1	■ 3		● 9			■ 3				● 9		■ 3	
9	RS3										■ 3			
10	A1			● 9		■ 3	■ 3							
11	A2			● 9		■ 3	▲ 1							
12	E1											● 9		
13	E2			● 9							▲ 1			
14	E3		● 9		● 9	■ 3		■ 3			■ 3			
15	E4		● 9											
16	E5													● 9

5.1.3.4 HOQ ruang 4 (*planning matrix*).

Di dalam penyusunan HOQ ruang 4 terdapat beberapa bagian perhitungan yang dilakukan. Berikut ini beberapa perhitungan yang akan digunakan dalam penyusunan HOQ ruang 4.

- *Improvement ratio*

Improvement ratio menunjukkan seberapa besar perbaikan atau peningkatan yang harus dilakukan dalam meningkatkan pelayanan Akta. Berikut ini penilaian yang digunakan dalam *improvement ratio*.

<1 = tidak ada perubahan.

1-1,5 = perbaikan sedang.

>1,5 = perbaikan menyeluruh.

Berikut ini rumus yang digunakan dalam perhitungan *improvement ratio*.

$$\text{Improvement ratio} = \frac{\text{goal}}{\text{current satisfaction score}} \quad (5.1)$$

Penilaian *goal* berdasarkan harapan terkait atribut pelayanan yang diperoleh dari kuisioner *servqual*, sedangkan *current satisfaction score* diperoleh berdasarkan penilaian persepsi atribut pelayanan yang juga diperoleh dari kuisioner *servqual*. Berikut ini nilai dari *improvement ratio* yang diperoleh.

Tabel 5. 7 *Improvement ratio* atribut pelayanan.

Ket	Atribut pelayanan	<i>Current Satisfaction</i>	<i>Goal</i>	<i>Improvement ratio</i>
T1	Kebersihan ruangan pelayanan	3,47	4,55	1,31
T5	Ketersediaan papan informasi yang berfungsi dengan baik	3,49	4,57	1,31
T7	Peralatan dan kelengkapan yang berfungsi dengan baik	3,91	4,68	1,20
RL1	Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan	4,04	4,78	1,18
RL2	Kecepatan waktu pelayanan yang diberikan	3,33	4,62	1,39

Tabel 5.7 *Improvement ratio* dimensi pelayanan (lanjutan).

Ket	Atribut pelayanan	<i>Current Satisfaction</i>	<i>Goal</i>	<i>Improvement ratio</i>
RL4	Keakuratan informasi yang diberikan	4,14	4,79	1,16
RL6	Layanan yang diberikan sesuai dengan prosedur layanan	4,12	4,81	1,17
RS1	Kecepatan petugas dalam melayani pengunjung	4,08	4,74	1,16
RS3	Ketanggapan petugas dalam menangani kebutuhan pengunjung	4,09	4,74	1,16
A1	Petugas memiliki pengetahuan tentang layanan yang diberikan	4,27	4,74	1,11
A2	Petugas mampu menjawab pertanyaan pengunjung	4,11	4,55	1,11
E1	Jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung	3,87	4,68	1,21
E2	Petugas benar-benar memahami kebutuhan pengunjung	4,03	4,64	1,15
E3	Kemudahan dalam mendapatkan informasi pelayanan	3,64	4,66	1,28
E4	Lokasi pelayanan yang mudah dijangkau	3,18	4,57	1,44
E5	Keluhan dan saran ditanggapi dengan serius	4,14	4,86	1,17

- *Sales point*

Sales point merupakan tingkat keuntungan yang didapatkan apabila dilakukan perbaikan pada atribut pelayanan tersebut. *Sales point* diibaratkan sebagai target yang harus dicapai apabila dilakukan perbaikan atribut pelayanan. Berikut ini penilaian dari *sales point*.

1 = tidak ada *sales point*.

1,2 = *sales point* sedang.

1,5 = *sales point* tinggi.

Di dalam penelitian ini digunakan *sales point* 1,5 karena diharapkan terjadi kenaikan pelayanan Akta yang dilakukan oleh Dinas meningkat

sesuai dengan pelayanan yang dilakukan oleh UPTD. Dengan pelayanan di UPTD sebesar 87,48% dan pelayanan yang dilakukan di dinas sebesar 58,16% maka peningkatan yang diharapkan terdapat peningkatan yang tinggi sebesar 29,32%. Karena terdapat peningkatan yang tinggi maka digunakan *sales point* sebesar 1,5.

- *Raw waight* dan *normalized raw weight*

Raw waight menunjukkan menunjukkan seberapa besar perbaikan atribut pelayanan yang harus dilakukan. Sedangkan *normalized raw weight* merupakan skala konversi *raw waight* ke dalam ke dalam skala 0 sampai 1. Berikut ini rumus yang digunakan dalam perhitungan *raw weight* dan *normalized raw weight*.

$$\text{Raw weight} = \text{adjusted importance} \times \text{improvement} \times \text{sales point}. \quad (5.2)$$

$$\text{Normalized raw weight} = \frac{\text{Raw weight}}{\sum \text{Raw weight}} \quad (5.3)$$

Berdasarkan rumus perhitungan *raw weight* tersebut berikut ini merupakan rekap hasil perhitungan *raw weight* terhadap atribut pelayanan Akta.

Tabel 5. 8 *Raw weight* pada atribut pelayanan.

Ket	Atribut pelayanan	<i>Adjusted importance</i>	<i>Improvement ratio</i>	<i>Sales point</i>	<i>Raw weight</i>
T1	Kebersihan ruangan pelayanan	3,24	1,31	1,5	6,37
T5	Ketersediaan papan informasi yang berfungsi dengan baik	12,96	1,31	1,5	25,46
T7	Peralatan dan kelengkapan yang berfungsi dengan baik	3,08	1,20	1,5	5,53
RL1	Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan	3,70	1,18	1,5	6,57
RL2	Kecepatan waktu pelayanan yang diberikan	20,64	1,39	1,5	42,95
RL4	Keakuratan informasi yang diberikan	6,50	1,16	1,5	11,28

Tabel 5.8 *Raw weight* pada atribut pelayanan (lanjutan).

Ket	Atribut pelayanan	<i>Adjusted importance</i>	<i>Improvement ratio</i>	<i>Sales point</i>	<i>Raw weight</i>
RL6	Layanan yang diberikan sesuai dengan prosedur layanan	3,45	1,17	1,5	6,04
RS1	Kecepatan petugas dalam melayani pengunjung	3,30	1,16	1,5	5,75
RS3	Ketanggapan petugas dalam menangani kebutuhan pengunjung	3,25	1,16	1,5	5,65
A1	Petugas memiliki pengetahuan tentang layanan yang diberikan	4,70	1,11	1,5	7,83
A2	Petugas mampu menjawab pertanyaan pengunjung	5,28	1,11	1,5	8,77
E1	Jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung	3,24	1,21	1,5	5,88
E2	Petugas benar-benar memahami kebutuhan pengunjung	4,88	1,15	1,5	8,43
E3	Kemudahan dalam mendapatkan informasi pelayanan	16,32	1,28	1,5	31,34
E4	Lokasi pelayanan yang mudah dijangkau	16,68	1,44	1,5	35,96
E5	Keluhan dan saran ditanggapi dengan serius	2,88	1,17	1,5	5,07

Kemudian berdasarkan hasil perhitungan *raw weight* tersebut didapatkan hasil perhitungan *normalized raw weight* sebagai berikut.

Tabel 5. 9 *Normalized raw weight* pada atribut pelayanan.

Ket	Atribut pelayanan	<i>Raw weight</i>	<i>Normalized raw weight</i>
T1	Kebersihan ruangan pelayanan	6,37	0,029
T5	Ketersediaan papan informasi yang berfungsi dengan baik	25,46	0,116
T7	Peralatan dan kelengkapan yang berfungsi dengan baik	5,53	0,025
RL1	Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan	6,57	0,030

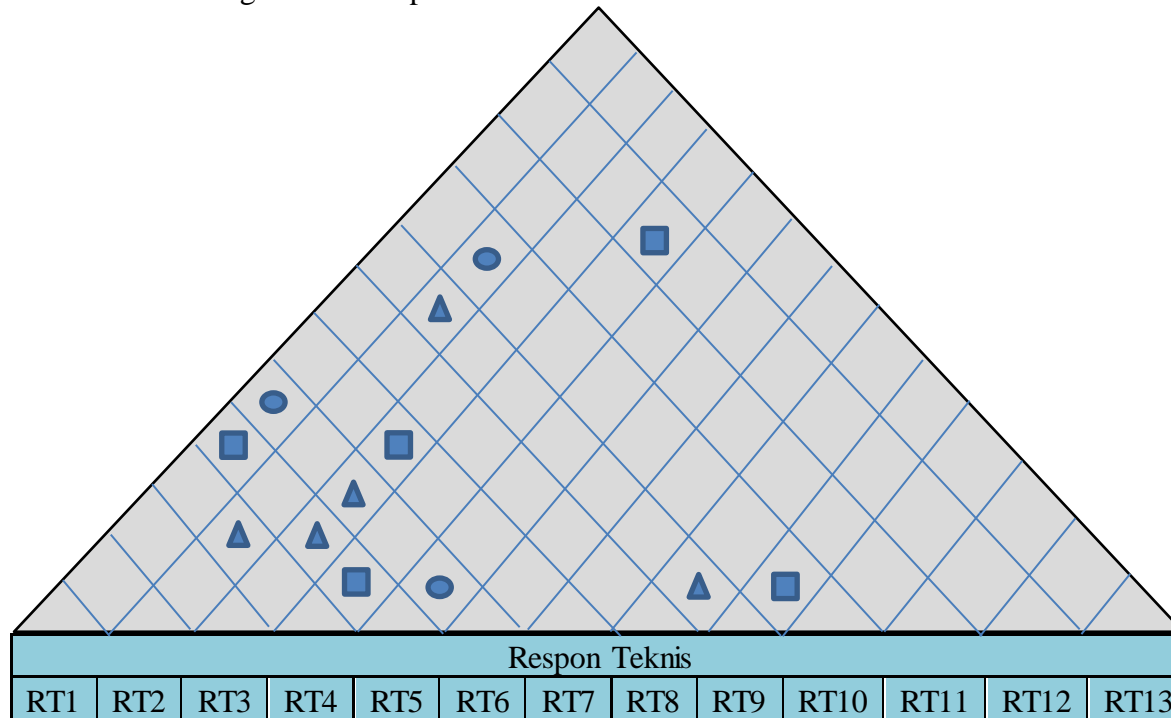
Tabel 5.9 *Normalized raw weight* pada atribut pelayanan (lanjutan).

Ket	Atribut pelayanan	<i>Raw weight</i>	<i>Normalized raw weight</i>
RL2	Kecepatan waktu pelayanan yang diberikan	42,95	0,202
RL4	Keakuratan informasi yang diberikan	11,28	0,053
RL6	Layanan yang diberikan sesuai dengan prosedur layanan	6,04	0,028
RS1	Kecepatan petugas dalam melayani pengunjung	5,75	0,027
RS3	Ketanggapan petugas dalam menangani kebutuhan pengunjung	5,65	0,027
A1	Petugas memiliki pengetahuan tentang layanan yang diberikan	7,83	0,037
A2	Petugas mampu menjawab pertanyaan pengunjung	8,77	0,041
E1	Jam pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung	5,88	0,028
E2	Petugas benar-benar memahami kebutuhan pengunjung	8,43	0,040
E3	Kemudahan dalam mendapatkan informasi pelayanan	31,34	0,148
E4	Lokasi pelayanan yang mudah dijangkau	35,96	0,169
E5	Keluhan dan saran ditanggapi dengan serius	5,07	0,024
Jumlah		212,30	1

5.1.3.5 HOQ ruang 6 (hubungan antar respon teknis).

Hubungan antar respon teknis digunakan untuk melihat tingkat kedekatan antar respon teknis tersebut apakah memiliki tingkat kedekatan yang kuat, sedang maupun lemah. Apabila memiliki tingkat kedekatan yang kuat maka apabila salah satu respon teknis dilakukan akan berdampak pada respon teknis yang memiliki kedekatan kuat juga dilakukan.

Tabel 5. 10 Hubungan antar respon teknis.



5.1.3.6 HOQ ruang 5,7, dan 8 (pondasi HOQ).

Pada bagian HOQ ruang 5,7, dan 8 ini merupakan pondasi dari HOQ yang terdiri dari berbagai perhitungan untuk melakukan pemilihan respon teknis yang mampu memberikan nilai kontribusi paling tinggi terhadap kepuasan pengunjung. Nilai respon teknis dihasilkan berdasarkan pengukuran *normalized raw weight*. Hasil dari nilai tersebut kemudian dilakukan perkalian dengan nilai kedekatan hubungan sesuai dengan kedekatan hubungan yang dihasilkan antara atribut pelayanan dan respon teknis. Hasil dari perkalian tersebut kemudian dijumlahkan untuk masing-masing respon teknis sehingga diketahui jumlah nilai yang dihasilkan dari masing-masing respon teknis. Selanjutnya dari masing-masing jumlah nilai yang dihasilkan dari respon teknis tersebut kemudian dilakukan perhitungan prosentase untuk masing-masing respon teknis sehingga diketahui respon teknis yang memiliki nilai paling tinggi sampai respon teknis yang memiliki nilai paling rendah. Berikutnya masing-masing respon teknis diurutkan sesuai prosentase yang dimiliki masing-masing respon teknis. Berikut ini merupakan perhitungan yang dilakukan untuk menghasilkan pondasi HOQ.

Tabel 5. 11 *House of quality*.

	RT1	RT2	RT3	RT4	RT5	RT6	RT7	RT8	RT9	RT10	RT11	RT12	RT13	Improvement	Sales	Weight	Normalized raw weight
T1								●	●					1,3	1,5	6,4	0,029
T5				■	●									1,3	1,5	25	0,116
T7							●					●		1,2	1,5	5,5	0,025
RL1	●					▲					■			1,2	1,5	6,6	0,030
RL2	●					■				■				1,4	1,5	43	0,196
RL4			■		●	■								1,2	1,5	11	0,052
RL6			■		●	■								1,2	1,5	6	0,028
RS1	■		●			■				●		■		1,2	1,5	5,8	0,026
RS3										■				1,2	1,5	5,6	0,026
A1			●		■	■								1,1	1,5	7,8	0,036
A2			●		■	▲								1,1	1,5	8,8	0,040
E1												●		1,2	1,5	5,9	0,027
E2			●							▲				1,2	1,5	8,4	0,039
E3		●		●	■		■			■				1,3	1,5	31	0,143
E4		●												1,4	1,5	36	0,164
E5													●	1,2	1,5	5,1	0,023
Jumlah	2,1	2,8	1,5	1,6	1,9	1,1	0,7	0,3	0,3	1,4	0,3	0,3	0,2				
Prosentase %	15	19	10	11	13	7,5	4,5	1,8	1,8	9,5	2,3	2,1	1,4				
Tingkat	2	1	5	4	3	7	8	11	12	6	9	10	13				

Tabel 5. 12 Perhitungan *house of quality*.

No	Atribut Pelayanan	Respon Teknis													Normalized raw weight
		RT1	RT2	RT3	RT4	RT5	RT6	RT7	RT8	RT9	RT10	RT11	RT12	RT13	
1	T1	0	0	0	0	0	0	0	0,26	0,26	0	0	0	0	0,029
2	T5	0	0	0	0,35	1,05	0	0	0	0	0	0	0	0	0,116
3	T7	0	0	0	0	0	0	0,23	0	0	0	0	0,23	0	0,025
4	RL1	0,27	0	0	0	0	0,03	0	0	0	0	0,09	0	0	0,030
5	RL2	1,77	0	0	0	0	0,59	0	0	0	0,59	0	0	0	0,196
6	RL4	0	0	0,15	0	0,15	0,15	0	0	0	0	0	0	0	0,052
7	RL6	0	0	0,08	0	0,08	0,08	0	0	0	0	0	0	0	0,028
8	RS1	0,08	0	0,24	0	0	0,08	0	0	0	0,24	0	0,08	0	0,026
9	RS3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,08	0	0	0	0,026
10	A1	0	0	0,32	0	0,11	0,11	0	0	0	0	0	0	0	0,036
11	A2	0	0	0,36	0	0,12	0,04	0	0	0	0	0	0	0	0,040
12	E1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,24	0	0	0,027
13	E2	0	0	0,35	0	0	0	0	0	0	0,04	0	0	0	0,039
14	E3	0	1,29	0	1,29	0,43	0	0,43	0	0	0,43	0	0	0	0,143
15	E4	0	1,48	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,164
16	E5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,21	0,023
Jumlah		2,12	2,77	1,50	1,64	1,94	1,08	0,66	0,26	0,26	1,37	0,33	0,31	0,21	
Prosentase		14,6%	19,2%	10,4%	11,3%	13,4%	7,5%	4,5%	1,8%	1,8%	9,5%	2,3%	2,1%	1,4%	
Peringkat		2	1	5	4	3	7	8	11	12	6	9	10	13	

Selanjutnya hasil dari pengerjaan pondasi HOQ tersebut dilakukan beberapa perhitungan untuk menentukan respon teknis apa saja yang dipilih yang memberikan nilai kepuasan tertinggi kepada pengunjung apabila diterapkan. Pada pemilihan respon teknis ini dilakukan perhitungan *contributions* dan *normalized contributions*. Rumus yang digunakan dalam perhitungan ini adalah sebagai berikut.

$$Contribution = \sum Relationship \times Normalized \text{ raw weight} \quad (5.4)$$

$$Normalized \text{ contributions} = \frac{contributions}{contributions \text{ total}} \quad (5.5)$$

Berikut ini merupakan rekap *contributons* dan *normalized contributions* untuk masing-masing

Tabel 5. 13 *Contributions* dan *normalized contributions* respon teknis.

No	Respon teknis	<i>Contributions</i>	<i>Contributions total</i>
RT1	Melakukan perbaikan kontrol kinerja kecepatan pelayanan	2,1151	14,64%
RT2	Melakukan restukturisasi lokasi pelayanan	2,7673	19,16%
RT3	Memberikan pelatihan pelayanan Akta kepada petugas pelayanan	1,5028	10,40%
RT4	Melakukan peningkatan fasilitas pelayanan	1,6376	11,34%
RT5	Melakukan pembuatan alur informasi pelayanan yang mudah dipahami	1,9412	13,44%
RT6	Melakukan pembuatan alur informasi pengecekan Akta	1,0824	7,49%
RT7	Memberikan pelatihan pemanfaatan media informasi kepada petugas pelayanan	0,6570	4,55%
RT8	Membuat aturan terkait kebersihan pelayanan publik	0,2620	1,81%
RT9	Melakukan penambahan petugas kebersihan	0,2620	1,81%
RT10	Melakukan penambahan petugas pelayanan	1,3708	9,49%

Tabel 5.13 *Contributions* dan *normalized contributions* respon teknis (lanjutan).

No	Respon teknis	<i>Contributions</i>	<i>Contributions total</i>
RT11	Melakukan perubahan jam pelayanan	0,3317	2,30%
RT12	Melakukan penjadwalan <i>maintenance</i> peralatan	0,3062	2,12%
RT13	Alur penyampaian keluhan dan saran dilakukan secara langsung	0,2085	1,44%

5.1.3.7 Pemilihan respon teknis terpilih.

Berdasarkan perhitungan *normalized contributions* didapatkan respon teknis terpilih yang akan diimplementasikan. Berdasarkan respon teknis terpilih diharapkan dapat meningkatkan pelayanan Akta yang dilakukan di Dinas Dukcapil Ponorogo. Berikut ini data respon teknis yang memiliki nilai *contributions* terbesar.

Tabel 5. 14 Respon teknis terbesar.

No	Respon teknis	<i>Contributions</i>	<i>Contributions total</i>
1	Melakukan restrukturisasi lokasi pelayanan	2,767	19,16%
2	Melakukan perbaikan kontrol kinerja kecepatan pelayanan	2,115	14,64%
3	Melakukan pembuatan alur informasi pelayanan yang mudah dipahami	1,941	13,44%

Selain itu dengan mempertimbangkan hubungan kedekatan antar respon teknis diketahui beberapa respon teknis yang memiliki hubungan cukup dekat dengan respon terpilih. Oleh karena itu perbaikan yang dilakukan juga mencakup respon teknis yang memiliki kedekatan tersebut. Berikut ini respon teknis terpilih yang akan diimplementasikan dalam peningkatan kualitas layanan Akta di Dinas Dukcapil Ponorogo.

Tabel 5. 15 Respon teknis terpilih.

No	Respon teknis	<i>Contributions</i>	<i>Contributions total</i>
1	Melakukan restrukturisasi lokasi pelayanan	2,767	19,16%
2	Melakukan perbaikan kontrol kinerja kecepatan pelayanan	2,115	14,64%
3	Melakukan pembuatan alur informasi pelayanan yang mudah dipahami	1,941	13,44%
4	Melakukan pembuatan alur informasi pengecekan Akta	1,082	7,49%
5	Melakukan penambahan petugas pelayanan	1,371	9,49%

5.2 Improve.

Berdasarkan tahap *analyze* yang telah dilakukan berikut ini tahap *improve* yang dilaksanakan guna meningkatkan kualitas pelayanan Akta.

5.2.1 Melakukan Restrukturisasi Lokasi Pelayanan.

Terdapat tiga skenario yang digunakan dalam melakukan restrukturisasi lokasi pelayanan. Pertama, lokasi pelayanan tetap dilakukan secara terpusat di Dinas Dukcapil. Kedua, lokasi pelayanan dilakukan di masing-masing kecamatan memanfaatkan keberadaan UPTD. Ketiga, lokasi pelayanan dilakukan di masing-masing kecamatan dan lokasi pelayanan dilakukan di Dinas Dukcapil. Berikut ini penilaian yang digunakan dalam ketiga skenario tersebut.

1. Penambahan alternatif lokasi masing-masing kecamatan menyebabkan biaya pengunjung untuk datang mengurus pelayanan bernilai Rp 0,00 karena sesuai dengan perhitungan awal pada fase *measure* tidak memperhatikan lokasi masing-masing desa atau lebih spesifiknya lokasi masing-masing rumah pengunjung.
2. Lokasi pelayanan yang dilakukan di masing-masing kecamatan mengakibatkan peningkatan jumlah pengunjung. Prosentase kepemilikan Akta diasumsikan sama dengan pelayanan yang dilakukan di masing-masing kecamatan seperti KTP dan KK yaitu sebesar 87,48%.
3. Penambahan lokasi pelayanan menyebabkan terjadi biaya transportasi yang digunakan untuk pembuatan Akta. Biaya tersebut digunakan

untuk mengirimkan Akta dari UPTD ke Dinas dan sebaliknya. Berdasarkan pada tahap *measure* biaya yang dikeluarkan untuk transportasi adalah Rp 4.236,93 masing-masing UPTD setiap harinya. Apabila pengiriman dilakukan menggunakan pihak ketiga maka biaya pengiriman adalah Rp 10.000,00 setiap harinya. Dalam hal ini pengiriman dari UPTD ke Dinas dan sebaliknya menggunakan pengirian pihak ketiga.

4. Dalam 1 bulan terdapat 20 hari kerja sehingga biaya pengiriman dari masing-masing UPTD ke Dinas adalah Rp 200.000,00 setiap bulannya.
5. Setiap biaya yang ditimbulkan oleh pengunjung dalam melakukan kegiatan pengurusan Akta akan memberikan dampak terhadap berkurangnya potensi pendapatan daerah sebesar 5% (PPh= 5%).
6. Setiap manfaat yang dihasilkan dari kepemilikan Akta akan memberikan dampak terhadap bertambahnya potensi pendapatan daerah sebesar 5% (PPh= 5%).
7. Terdapat 10% dari total pengunjung yang dapat memanfaatkan Akta untuk kegiatan yang menghasilkan pendapatan seperti mendapatkan beasiswa, mendapatkan pekerjaan, dan mendapatkan dana pensiun.

Berdasarkan penilaian tersebut berikut ini perhitungan yang dilakukan terhadap ketiga skenario dari restrukturisasi lokasi pelayanan.

Tabel 5. 16 Jumlah pelayanan berdasarkan strukturisasi lokasi pelayanan.

No	Keterangan	Lokasi pelayanan di Dinas	Lokasi pelayanan di kecamatan	Lokasi pelayanan di kecamatan dan UPTD
1	Akta Kelahiran	659	991	991
2	Akta Kematian	101	793	793
3	Akta Perkawinan	1	1	1

Berdasarkan jumlah pengunjung pelayanan Akta tersebut berikut ini diketahui biaya-biaya yang dikeluarkan serta potensi pendapatan yang dihasilkan.

Tabel 5. 17 *Cost revenue* berdasarkan strukturisasi lokasi pelayanan.

No	Keterangan	Lokasi pelayanan di Dinas	Lokasi pelayanan di kecamatan	Lokasi pelayanan di kecamatan dan UPTD
1	Biaya perjalanan			
1.1	Akta Kelahiran	Rp(279.142,9)	Rp (4.200.000)	Rp (4.200.000,00)
1.2	Akta Kematian	Rp(42.845,93)		
1.3	Akta Perkawinan	Rp (494,31)		
2	Biaya <i>lost time</i> akibat perjalanan			
2.1	Akta Kelahiran	Rp(328.580,32)	-	
2.2	Akta Kematian	Rp (50.434,13)	-	-
2.3	Akta Perkawinan	Rp (581,85)	-	-
3	Manfaat kepemilikan Akta			
3.1	Akta Kelahiran	Rp2.745.856,29	Rp4.130.127,46	Rp 4.130.127,46
3.2	Akta Kematian	Rp 421.464,28	Rp3.304.232,97	Rp 3.304.232,97
3.3	Akta Perkawinan	Rp 4.862,38	Rp 4.862,38	Rp 4.862,38
Jumlah		Rp2.470.103,51	Rp3.239.222,81	Rp 3.239.222,81

Berdasarkan perhitungan tersebut restrukturisasi lokasi pelayanan yang dilakukan di kecamatan dan lokasi pelayanan yang dilakukan di kecamatan dan UPTD memberikan jumlah keuntungan yang lebih banyak dibandingkan lokasi pelayanan yang dilakukan terpusat di Dinas.

5.2.2 Melakukan Perbaikan Kinerja Kontrol Kecepatan Pelayanan.

Perbaikan kinerja kontrol kecepatan pelayanan dilakukan dengan melakukan perbaikan pada *blueprint service* dan melakukan kontrol pada aktivitas yang membutuhkan waktu yang panjang. Perbaikan pada *blueprint service* dilakukan dengan menghilangkan aktivitas *non value added* pada *activity classification* sehingga pelayanan Akta menjadi lebih cepat dibandingkan sebelumnya. Berikut merupakan aktivitas yang dihilangkan dalam *blueprint service*.

Tabel 5. 18 Dampak kecepatan pelayanan akibat perbaikan *blueprint service*.

No	Kegiatan	Dampak
1	Aktivitas validasi dan pengecekan manual pada loket pelayanan	3 menit
2	Melakukan pengecekan oleh Kasi	-
3	Melakukan pengecekan oleh Kabid	-
4	Melakukan pengecekan oleh Kepala Dinas	-

Perbaikan *blueprint service* hanya berdampak waktu pengurusan sebanyak 3 menit karena kegiatan pengecekan oleh Kasi, Kabid, dan Kepala Dinas merupakan satu kesatuan dengan kegiatan tanda tangan yang dilakukan oleh Kasi, Kabid, dan Kepala Dinas. Sedangkan kegiatan tanda tangan tersebut merupakan kegiatan *value added* karena diatur dalam undang-undang. Oleh karena itu perlu dilakukan kontrol terhadap aktivitas yang dilakukan oleh Kasi, Kabid, dan Kepala Dinas sehingga kegiatan tanda tangan tidak membutuhkan waktu yang lama. Kontrol aktivitas yang dilakukan Kasi, Kabid, dan Kepala Dinas dilakukan dengan melihat *jobdesc* yang dimiliki oleh Kasi, Kabid, dan Kepala Dinas. Berdasarkan data *jobdesc* yang didapatkan kemudian dilakukan identifikasi *workload* dari *jobdesc* tersebut apakah *workload* yang dimiliki oleh Kasi, Kabid, dan Kepala Dinas lebih banyak dilakukan di luar kantor serta *workload* yang harus dilakukan untuk melakukan kegiatan pelayanan Akta. Penilaian yang digunakan dalam perhitungan *workload* ini antara lain.

1. Dalam waktu 1 menit dapat dilakukan 5 tanda tangan.
2. Jumlah pelayanan yang membutuhkan tanda tangan Kepala Dinas yaitu Akta Kematian, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, KK, Surat Pindah, dan Surat Datang dengan rata-rata jumlah pelayanan setiap bulannya mencapai 3131 pelayanan.
3. Pelayanan yang dilakukan di masing-masing UPTD membutuhkan waktu pengiriman selama 2 hari untuk pengiriman dari UPTD ke Dinas dan sebaliknya.
4. Lokasi pelayanan yang dilakukan di masing-masing kecamatan mengakibatkan peningkatan jumlah pengunjung. Prosentase kepemilikan

Akta diasumsikan sama dengan pelayanan yang dilakukan di masing-masing kecamatan seperti KTP dan KK yaitu sebesar 87,48%.

5. Setiap biaya yang ditimbulkan oleh pengunjung dalam melakukan kegiatan pengurusan Akta akan memberikan dampak terhadap berkurangnya potensi pendapatan daerah sebesar 5% (PPh= 5%).
6. Setiap manfaat yang dihasilkan dari kepemilikan Akta akan memberikan dampak terhadap bertambahnya potensi pendapatan daerah sebesar 5% (PPh= 5%).
7. Terdapat 10% dari total pengunjung yang dapat memanfaatkan Akta untuk kegiatan yang menghasilkan pendapatan seperti mendapatkan beasiswa, mendapatkan pekerjaan, dan mendapatkan dana pensiun.

Identifikasi *workload* yang dilakukan berdasarkan *jobdesc* yang menjadi tanggung jawab Kepala Seksi, Kepala Bidang, dan Kepala Dinas. *Jobdesc* yang telah didapatkan diidentifikasi berdasarkan kegiatan yang dilakukan oleh masing-masing Kepala Seksi, Kepala Bidang, dan Kepala Dinas. Identifikasi tersebut berdasarkan aktivitas yang dilakukan apakah aktivitas tersebut menuntut untuk dikerjakan di dalam kantor atau di luar kantor. Selain itu diidentifikasi aktivitas *jobdesc* tersebut apakah berhubungan dengan pelayanan Akta atau tidak. Berikut ini *jobdesc* yang dimiliki oleh Kasi, Kabid, dan Kepala Dinas (portal.bangkatengah.go.id).

Tabel 5. 19 Penilaian *jondesc* Kepala Dinas Dukcapil.

No	Keterangan	Aktivitas			
		Kantor	Luar Kantor	Akta	bukan Akta
1	Menyusun rencana program dan kegiatan yang dilakukan	1	-	-	1
2	Melaksanakan program dan kegiatan yang dilakukan	1	-	1	-
3	Mengkoordinasi pelaksanaan program dan kegiatan	1	-	-	1

Tabel 5.19 Penilaian *jobdesc* Kepala Dinas Dukcapil (lanjutan).

No	Keterangan	Aktivitas			
		Kantor	Luar Kantor	Akta	bukan Akta
4	Melaksanakan pengendalian terhadap pelaksanaan program dan kegiatan	1	-	-	1
5	Melaksanakan pembinaan pegawai di lingkungan Dinas	1	-	-	1
6	Melaksanakan pembinaan teknis dan administratif pada unit pelaksanaan teknis dinas dan pejabat fungsional	1	-	-	1
7	Memonitor serta mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan	1	-	-	1
8	Menilai prestasi bawahan sebagai pertimbangan karir	1	-	-	1
9	Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Bupati	-	1	-	1
10	Menyampaikan laporan hasil evaluasi, saran, dan pertimbangan kepada Bupati	1	-	-	1
Jumlah		90%	10%	10%	90%

Berdasarkan *jobdesc* dari Kepala Dinas tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa *availability* Kepala Dinas berada di Kantor Dukcapil sebesar 7,2 jam setiap harinya sehingga dapat dikatakan bahwa seharusnya setiap hari Kepala Dinas berada di Kantor Dukcapil. Kemudian berdasarkan *jobdesc* tersebut dapat diambil kesimpulan juga bahwa *availability* Kepala Dinas dalam menangani semua pelayanan sebesar 48 menit setiap harinya. Berdasarkan data pelayanan yang diperoleh jumlah pelayanan yang membutuhkan tanda tangan Kepala Dinas sebesar 157 pelayanan setiap harinya. Sehingga Kepala Dinas dapat menyelesaikan pelayanan tersebut dalam waktu 32 menit.

Tabel 5. 20 Penilaian *jobdesc* Kepala Bidang Pencatatan Sipil.

No	Keterangan	Aktivitas			
		Kantor	Luar Kantor	Akta	bukan Akta
1	Melaksanakan penetapan kebijakan pencatatan sipil	1	-	-	1
2	Melaksanakan fasilitasi, sosialisasi, bimbingan teknis, advokasi, supervisi, dan konsultasi pencatatan sipil	1	-	-	1
3	Mengkoordinasikan penyelenggaraan sipil dalam administrasi kependudukan	1	-	-	1
4	Melaksanakan pencatatan sipil	1	-	1	-
5	Menertibkan dokumen kependudukan hasil pencatatan sipil	1	-	1	-
6	Melaksanakan penata usahaan dokumen pencatatan sipil	1	-	-	1
7	Memantau, evaluasi, dan laporan penyelenggaraan pencatatan sipil	1	-	-	1
8	Membina dan mengembangkan SDM pencatatan sipil	1	-	-	1
9	Mengkoordinasi penyusunan program dan laporan data pencatatan sipil	1	-	-	1
10	Menyusun kajian kualitas dan kuantitas kependudukan	1	-	-	1
11	Menyusun kajian penataan persebaran penduduk	1	-	-	1
12	Menyusun proyeksi kependudukan	1	-	-	1
13	Membuat pemetaan kependudukan tingkat kabupaten	1	-	-	1
14	Menyusun analisis dampak kependudukan	1	-	-	1
15	Melaksanakan pengawasan atas penyelenggaraan pencatatan sipil	1	-	-	1
16	Melaksanakan verifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan dalam pelayanan pencatatan sipil	1	-	-	1
17	Membina staf yang ada di bawahnya	1	-	-	1
Jumlah		100%	0%	12%	88%

Berdasarkan *jobdesc* dari Kepala Bidang tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa *availability* Kepala Bidang berada di Kantor Dukcapil sebesar 8 jam setiap harinya sehingga dapat dikatakan bahwa seharusnya setiap hari Kepala Bidang

berada di Kantor Dukcapil. Kemudian berdasarkan *jobdesc* tersebut dapat diambil kesimpulan juga bahwa *availability* Kepala Bidang dalam menangani Akta sebesar 56 menit setiap harinya. Berdasarkan data pelayanan yang diperoleh jumlah pelayanan yang membutuhkan tanda tangan Kepala Bidang sebesar 38 pelayanan setiap harinya. Sehingga Kepala Bidang dapat menyelesaikan pelayanan tersebut dalam waktu 8 menit.

Tabel 5. 21 Penilaian *jondesc* Kepala Seksi Pencatatan Sipil.

No	Keterangan	Aktivitas			
		Kantor	Luar Kantor	Akta	bukan Akta
1	Melaksanakan kebijakan pencatatan sipil	1	-	1	-
2	Melaksanakan verifikasi dan validasi data penduduk	1	-	1	-
3	Memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk	1	-	1	-
4	Melaksanakan pencatatan dan penertiban pencatatan sipil	1	-	1	-
5	Melaksanakan penata usahaan dokumen hasil pencatatan sipil dan penerbitan pencatatan sipil	1	-	-	1
6	Melaksanakan pencatatan perubahan dan pembatalan pencatatan sipil	1	-	1	-
7	Memberikan jaminan kerahasiaan dan keamanan data atas peristiwa penting	1	-	-	1
8	Mengkoordinasi penyusunan dan kegiatan	1	-	-	1
9	Melaksanakan pengawasan, pembinaan, monitoring, dan evaluasi kegiatan	1	-	-	1
10	Membina staff yang ada dibawahnya	1	-	-	1
Jumlah		100%	0%	50%	50%

Berdasarkan *jobdesc* dari Kepala Seksi tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa *availability* Kepala Seksi berada di Kantor Dukcapil sebesar 8 jam setiap harinya sehingga dapat dikatakan bahwa seharusnya setiap hari Kepala Seksi berada di Kantor Dukcapil. Kemudian berdasarkan *jobdesc* tersebut dapat diambil kesimpulan juga bahwa *availability* Kepala Seksi dalam menangani Akta sebesar

56 menit setiap harinya. Berdasarkan data pelayanan yang diperoleh jumlah pelayanan yang membutuhkan tanda tangan Kepala Seksi sebesar 38 pelayanan setiap harinya. Karena terdapat dua kasi maka pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu 3 menit.

Berdasarkan *workload* Kasi, Kabid, dan Kepala Dinas Dukcapil tersebut seharusnya kegiatan tanda tangan yang dilakukan oleh masing-masing Kasi, Kabid, dan Kepala Dinas dapat dilakukan dalam waktu 1 hari. Kegiatan tanda tangan tersebut bisa dilakukan diluar jam pelayanan yaitu pada hari Senin-Kamis setelah pukul 13.00-17.00 WIB dan hari Jumat setelah pukul 11.30-17.00 WIB. Selain itu untuk memudahkan urutan tanda tangan dilakukan penjadwalan kapan dilakukannya tanda tangan oleh Kasi, Kabid, dan Kepala Dinas. Berdasarkan skenario restrukturisasi yang telah dilakukan berikut ini perbandingan waktu pelayanan antara *eksisting* pelayanan, perbaikan pelayanan di Dinas, perbaikan pelayanan di masing-masing UPTD, dan perbaikan pelayanan di Dinas dan UPTD.

Tabel 5. 22 Waktu pelayanan akibat kontrol kinerja waktu pelayanan.

No	Keterangan	<i>Eksisting</i> di Dinas	Perbaikan di Dinas	Pelayanan tiap UPTD	Pelayanan tiap UPTD dan Dinas
1	Loket Pelayanan	16 menit	13 menit	13 menit	13 menit
2	Pengurusan				
2.1	Akta Kelahiran	30 hari	1 hari	3 hari	3 hari
2.2	Akta Kematian	20 hari	1 hari	3 hari	3 hari
2.3	Akta Perkawinan	30 hari	16 hari	18 hari	18 hari

Berdasarkan data waktu pengurusan tersebut diketahui bahwa pelayanan perbaikan yang dilakukan di Dinas membutuhkan waktu yang paling sedikit. Hal itu dikarenakan pada pelayanan yang dilakukan di Dinas tidak dilakukan pengiriman berkas dari UPTD menuju Dinas dan sebaliknya. Berdasarkan perhitungan waktu pelayanan tersebut berikut merupakan biaya yang ditimbulkan.

Tabel 5. 23 Biaya yang diakibatkan oleh waktu pelayanan.

No	Keterangan	<i>Eksisting</i> di Dinas	Perbaikan di Dinas	Pelayanan tiap UPTD	Pelayanan tiap UPTD dan Dinas
1	Biaya menunggu pelayanan	Rp 58.352	Rp47.411	Rp 47.411	Rp 47.411
2	Biaya kehilangan manfaat Akta akibat menunggu pengurusan				
2.1	Akta Kelahiran	Rp2.745.856	Rp 91.528	Rp 413.012	Rp 413.012
2.2	Akta Kematian	Rp 280.976	Rp 14.048	Rp 330.423	Rp 330.423
2.3	Akta Perkawinan	Rp 4.862	Rp 2.593	Rp 2.917	Rp 2.917
Jumlah		Rp3.090.047	Rp155.582	Rp 793.765	Rp 793.765

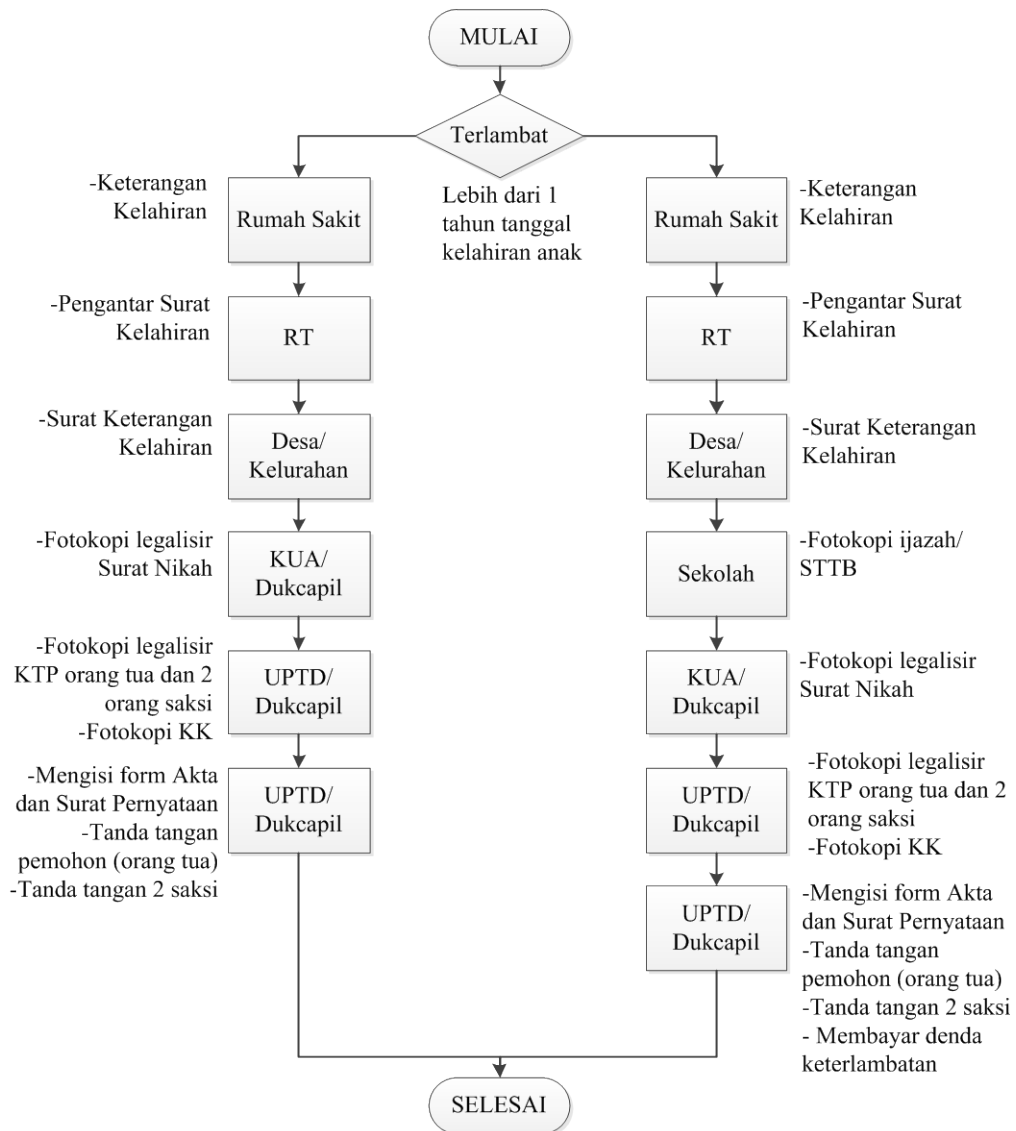
Berdasarkan data tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa berdasarkan perbaikan kinerja kontrol pelayanan perbaikan pelayanan di Dinas lebih menguntungkan karena potensi biaya yang timbul akibat adanya pelayanan perbaikan di Dinas adalah Rp 155.582,37.

5.2.3 Pembuatan Alur Informasi Pelayanan.

Pembuatan alur informasi pelayanan berfungsi untuk membantu meningkatkan efektivitas pelayanan sehingga jumlah penduduk yang memiliki Akta bertambah jumlahnya. Pembuatan alur informasi pelayanan juga berfungsi untuk mengurangi biaya yang ditimbulkan akibat *reworking process*. Selain itu dengan adanya alur informasi yang mudah dipahami akan berdampak pada pengetahuan penduduk yang meningkat terkait pelayanan Akta. Berikut ini pembuatan alur informasi pelayanan yang dilakukan.

5.2.3.1 Pembuatan alur informasi pelayanan Akta Kelahiran.

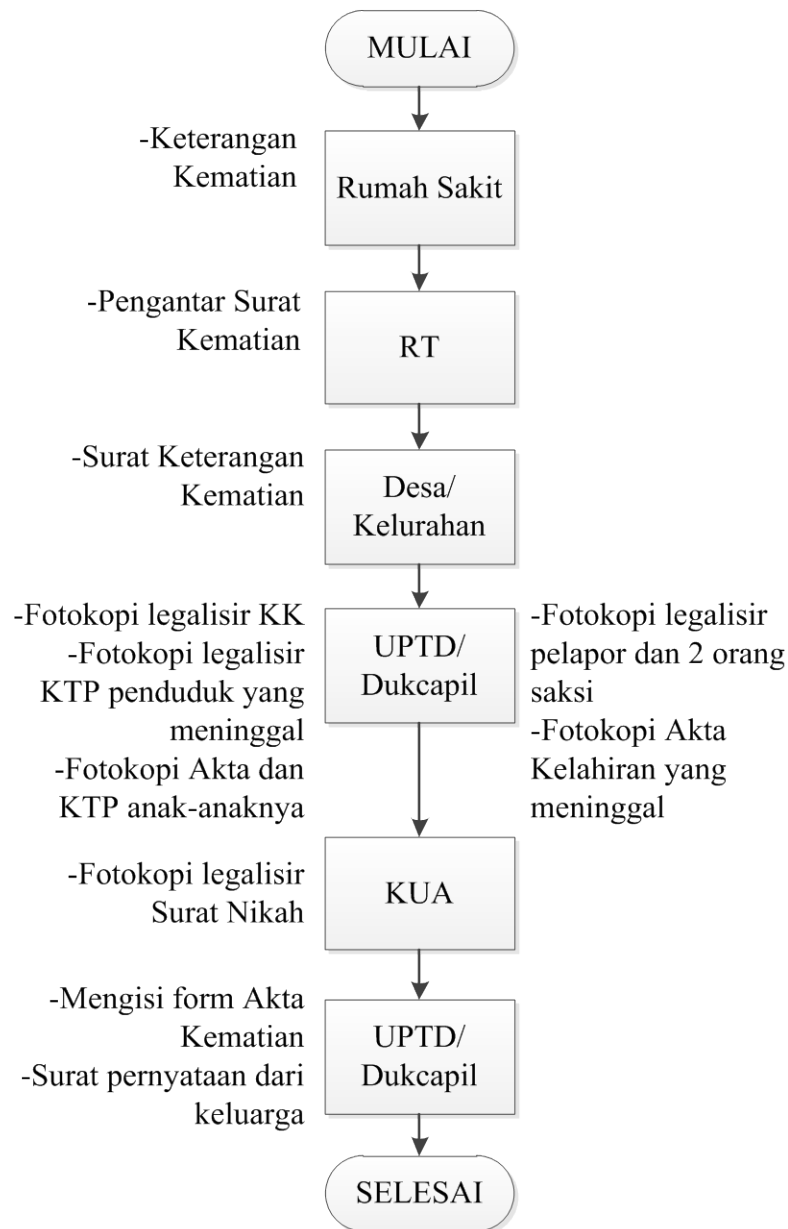
Berikut ini pembuatan alur informasi pelayanan Akta Kelahiran yang telah dilakukan.



Gambar 5. 1 Pembuatan alur informasi Akta Kelahiran.

5.2.3.2 Pembuatan alur informasi pelayanan Akta Kematian.

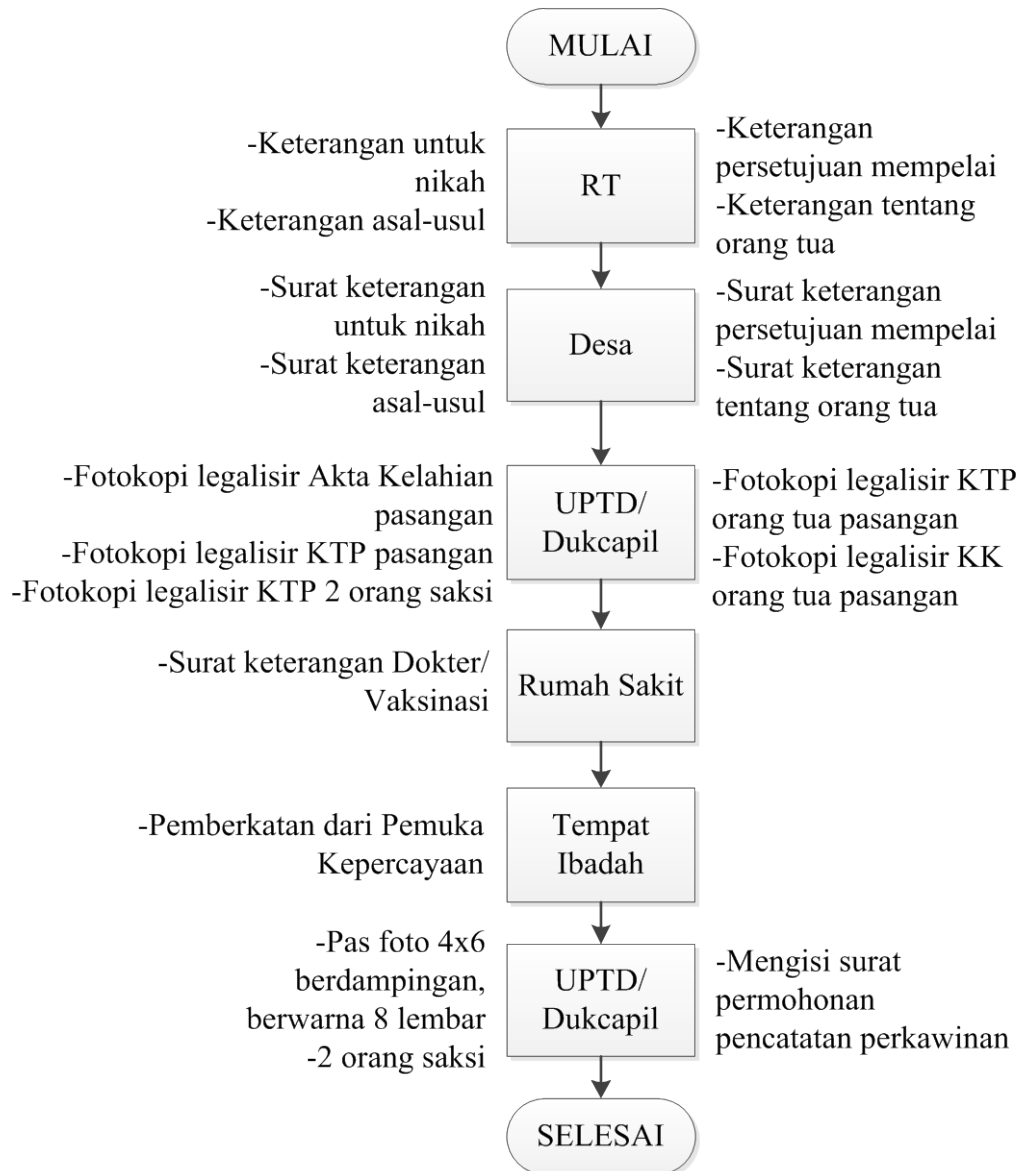
Berikut ini pembuatan alur informasi pelayanan Akta Kematian yang telah dilakukan.



Gambar 5. 2 Pembuatan alur informasi Akta Kematian.

5.2.3.3 Pembuatan alur informasi pelayanan Akta Perkawinan dan Perceraian non Muslim.

Berikut ini pembuatan alur informasi pelayanan Akta Perkawinan dan Perceraian non Muslim yang telah dilakukan.



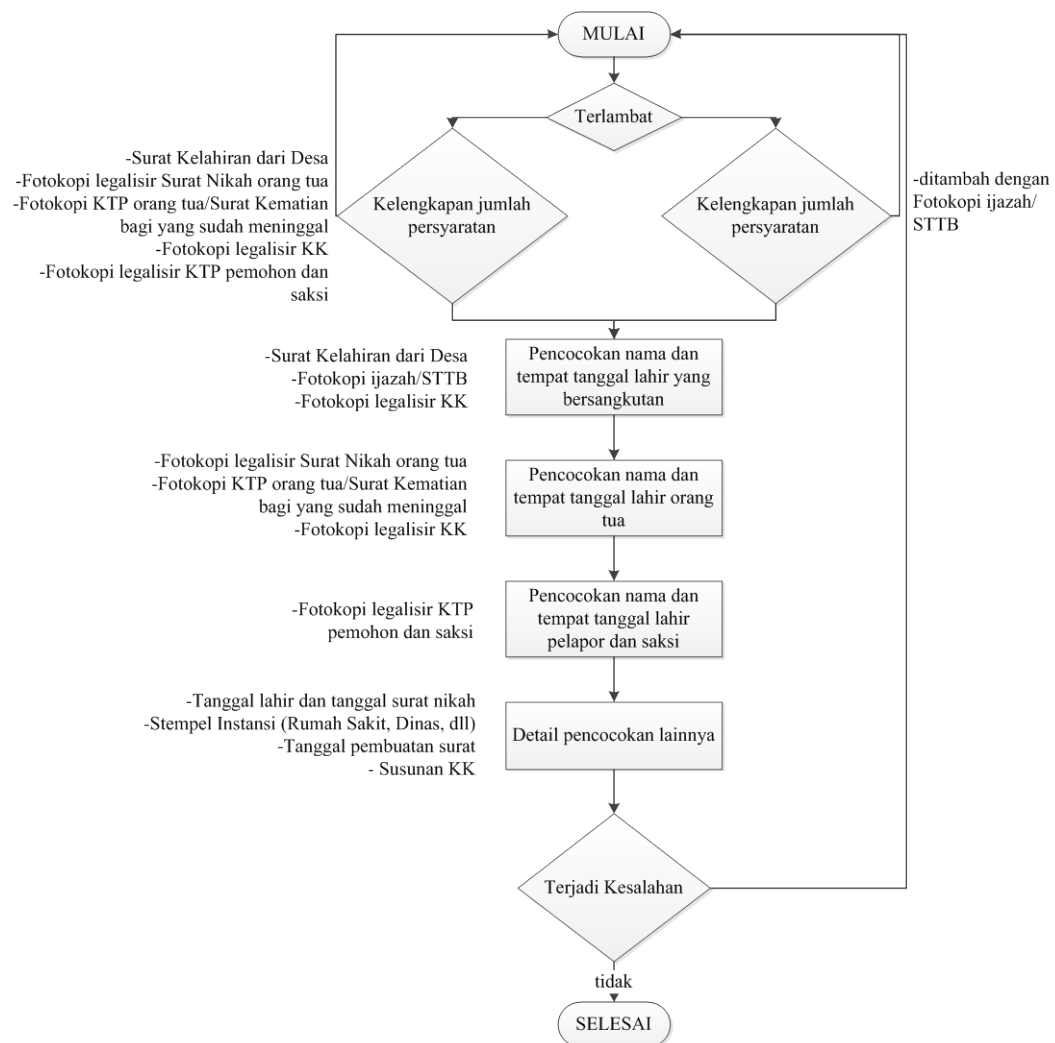
Gambar 5. 3 Pembuatan alur informasi Akta Perkawinan dan Perceraian non Muslim.

5.2.4 Pembuatan Alur Informasi Pengecekan.

Pembuatan alur informasi pengecekan berfungsi untuk meningkatkan efektivitas kegiatan pengecekan yang dilakukan sehingga tidak terdapat *reworking process* yang dilakukan. Selain itu adanya alur informasi pengecekan yang digunakan menyebabkan kegiatan pengecekan tidak perlu dilakukan berulang kali. Berikut ini pembuatan alur informasi pengecekan yang dilakukan.

5.2.4.1 Pembuatan alur informasi pengecekan Akta Kelahiran.

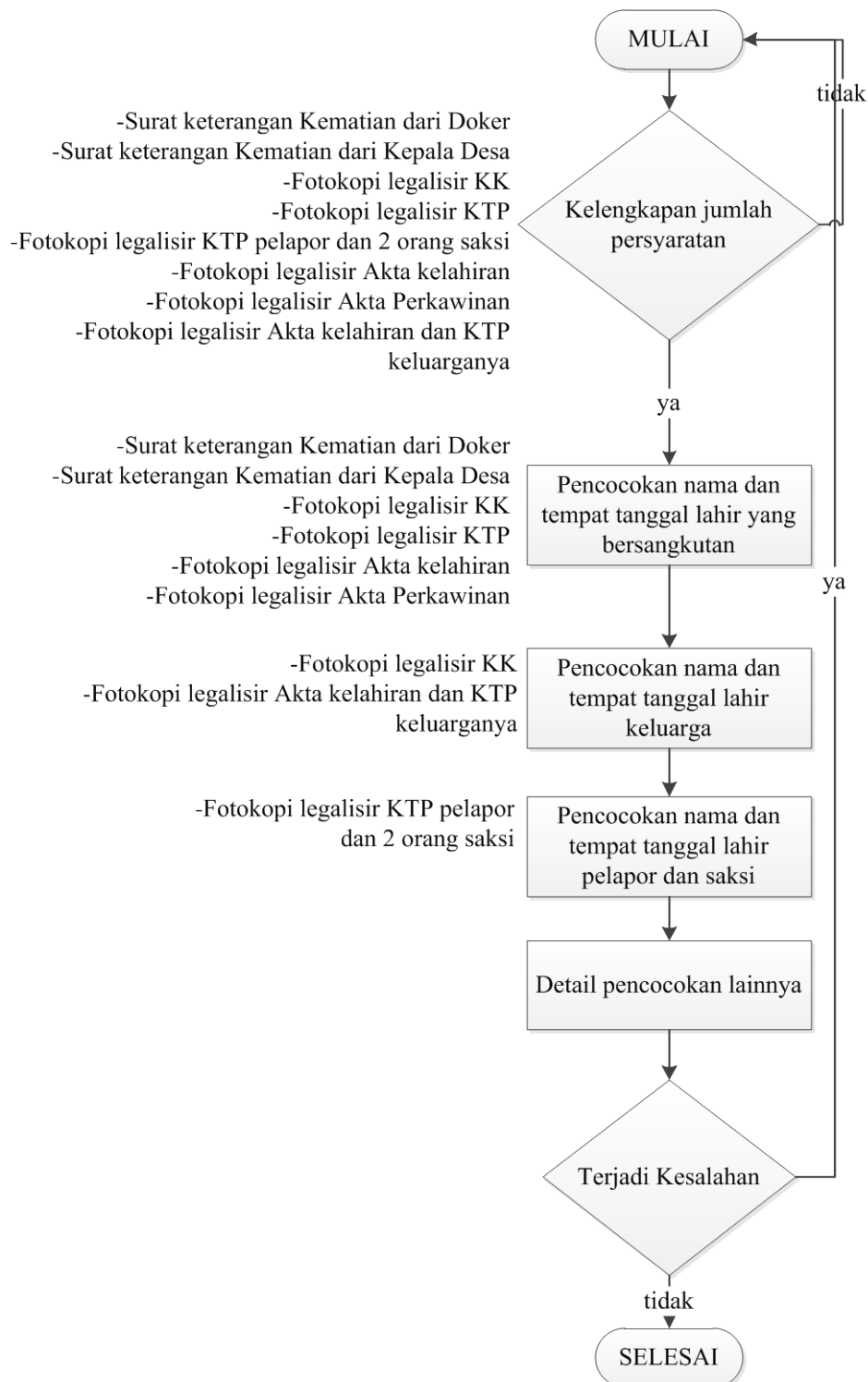
Berikut ini pembuatan alur informasi pengecekan Akta Kelahiran yang telah dilakukan.



Gambar 5. 4 Alur informasi pengecekan Akta kelahiran.

5.2.4.2 Pembuatan alur informasi pengecekan Akta Kematian.

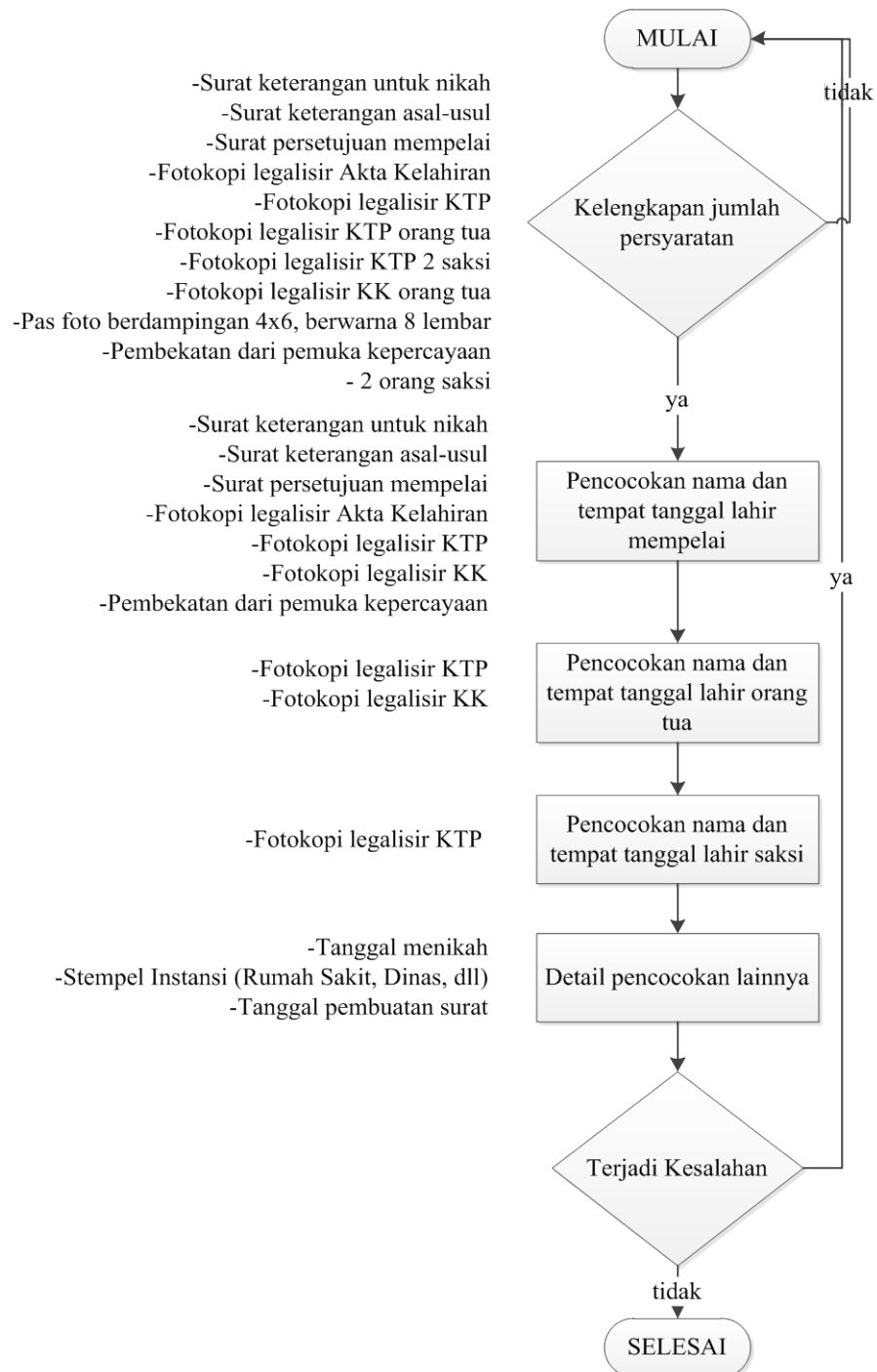
Berikut ini pembuatan alur informasi pengecekan Akta Kematian yang telah dilakukan.



Gambar 5. 5 Alur informasi pengecekan Akta Kematian.

5.2.4.1 Pembuatan alur informasi pengecekan Akta Perkawinan dan Perceraian non Muslim.

Berikut ini pembuatan alur informasi yang telah dilakukan.



Gambar 5. 6 Alur informasi pengecekan Akta Perkawinan dan Perceraian non Muslim.

5.2.5 Penambahan Petugas Pelayanan.

Penambahan petugas pelayanan dilakukan sebagai dampak adanya restrukturisasi lokasi pelayanan yang dilakukan. Setiap pelayanan Akta yang dilakukan di masing-masing kecamatan memerlukan 2 orang petugas pelayanan dimana 1 orang petugas pelayanan berfungsi sebagai petugas pelayanan dan 1 orang petugas berfungsi sebagai operator komputer. Untuk melakukan penghematan biaya dilakukan evaluasi terhadap *workload* petugas pelayanan UPTD sebelumnya. Petugas pelayanan UPTD sebelumnya bertugas untuk menangani KTP, Kartu Keluarga, Surat Pindah, dan Surat Datang. Jumlah petugas UPTD di masing-masing kecamatan terdiri dari 3 orang dimana 1 orang sebagai Kepala UPTD, 1 orang sebagai petugas pelayanan, dan 1 orang sebagai petugas operator komputer. Penilaian yang digunakan dalam perhitungan *workload* petugas pelayanan ini adalah.

1. Asumsi lama waktu pelayanan yang digunakan dalam pelayanan KTP, Kartu Keluarga, Surat Pindah, dan Surat Datang adalah 16 menit. Lama waktu tersebut sesuai dengan lama waktu pelayanan Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Akta Perkawinan dan Perceraian non Muslim.
2. Batas waktu yang digunakan untuk menambah petugas pelayanan yang akan digunakan untuk melakukan pelayanan Akta di masing-masing UPTD adalah 8 jam.
3. Tidak dilakukan penambahan jam kerja apabila pekerjaan melebihi jam kerja yang seharusnya sehingga apabila *workload* pekerja lebih dari 8 jam setiap harinya maka perlu dilakukan penambahan petugas pelayanan.
4. Skenario pelayanan masing-masing UPTD tetap membutuhkan 1 petugas administrasi yang bertugas di Dinas. Petugas pelayanan Dinas bertugas mengisi kebutuhan jumlah pelayanan UPTD yang kekurangan.
5. Gaji untuk petugas pelayanan sebesar Rp 2.5000.000,00 setiap bulan.

Tabel 5. 24 Perhitungan *workload* petugas pelayanan UPTD.

N o	Kecamat an	KT P	Kartu Kelu ar ga	Surat Pinda h	Surat Datan g	Jumlah/bul an	Jumlah/ha ri	Tota l jam
1	Slahung	107	37	64	46	254	12,70	2,75
2	Ngrayun	573	73	48	50	744	37,20	8,06
3	Bungkal	334	41	29	23	427	21,35	4,63
4	Sambit	123	33	43	44	243	12,15	2,63
5	Sawoo	331	52	47	47	477	23,85	5,17
6	Sooko	93	18	19	19	149	7,45	1,61
7	Pulung	93	27	43	32	195	9,75	2,11
8	Mlarak	45	23	52	25	145	7,25	1,57
9	Jetis	29	19	43	23	114	5,70	1,24
10	Siman	56	24	35	37	152	7,60	1,65
11	Balong	75	24	38	31	168	8,40	1,82
12	Kauman	108	38	69	45	260	13,00	2,82
13	Badegan	62	15	21	16	114	5,70	1,24
14	Sampung	65	24	48	26	163	8,15	1,77
15	Sukorejo	106	35	57	46	244	12,20	2,64
16	Babadan	124	41	79	43	287	14,35	3,11
17	Ponorogo	115	71	100	136	422	21,10	4,57
18	Jenangan	95	38	51	63	247	12,35	2,68
19	Ngebel	46	22	38	30	136	6,80	1,47
20	Jambon	129	28	30	34	221	11,05	2,39
21	Pudak	56	9	10	5	80	4,00	0,87

Berdasarkan data tersebut penambahan Akta untuk melakukan pelayanan hanya dilakukan di Kecamatan Ngrayun karena *workload* petugas di Kecamatan tersbut dalam melakukan pelayaan KTP, Kartu Keluarga, Surat Pindah, dan Surat Datang sudah mencapai 8 jam. Selain itu untuk membantu kegiatan penambahan petugas dilakukan perencanaan penambahan petugas pelayanan. Dengan membandingkan jumlah total pelayanan pada tahun 2013 dan 2014 diketahui terdapat peningkatan pelayanan sebesar 7,13%. Berikut ini merupakan kegiatan perencanaan penambahan petugas pelayanan.

Tabel 5. 25 Perencanaan petugas pelayanan masing-masing UPTD.

Kecamatan	2015		2016		2017		2018		2019		2020		2021		2022		2023		2024	
Slahung	254	2,75	272	3,63	292	3,89	312	4,16	335	4,46	358	4,78	384	5,12	411	5,49	441	5,88	472	6,30
Ngrayun	744	8,06	797	10,63	854	11,39	915	12,20	980	13,07	1050	14,00	1125	15,00	1205	16,07	1291	17,22	1383	18,45
Bungkal	427	4,63	457	6,10	490	6,53	525	7,00	563	7,50	603	8,04	646	8,61	692	9,22	741	9,88	794	10,59
Sambit	243	2,63	260	3,47	279	3,72	299	3,98	320	4,27	343	4,57	367	4,90	394	5,25	422	5,62	452	6,02
Sawoo	477	5,17	511	6,81	547	7,30	587	7,82	628	8,38	673	8,98	721	9,62	773	10,30	828	11,04	887	11,83
Sooko	149	1,61	160	2,13	171	2,28	183	2,44	196	2,62	210	2,80	225	3,00	241	3,22	259	3,45	277	3,69
Pulung	195	2,11	209	2,79	224	2,98	240	3,20	257	3,43	275	3,67	295	3,93	316	4,21	338	4,51	363	4,83
Mlarak	145	1,57	155	2,07	166	2,22	178	2,38	191	2,55	205	2,73	219	2,92	235	3,13	252	3,36	270	3,59
Jetis	114	1,24	122	1,63	131	1,74	140	1,87	150	2,00	161	2,15	172	2,30	185	2,46	198	2,64	212	2,83
Siman	152	1,65	163	2,17	174	2,33	187	2,49	200	2,67	215	2,86	230	3,06	246	3,28	264	3,52	283	3,77
Balong	168	1,82	180	2,40	193	2,57	207	2,75	221	2,95	237	3,16	254	3,39	272	3,63	292	3,89	312	4,17
Kauman	260	2,82	279	3,71	298	3,98	320	4,26	343	4,57	367	4,89	393	5,24	421	5,62	451	6,02	483	6,45
Badegan	114	1,24	122	1,63	131	1,74	140	1,87	150	2,00	161	2,15	172	2,30	185	2,46	198	2,64	212	2,83
Sampung	163	1,77	175	2,33	187	2,49	200	2,67	215	2,86	230	3,07	246	3,29	264	3,52	283	3,77	303	4,04
Sukorejo	244	2,64	261	3,49	280	3,73	300	4,00	321	4,29	344	4,59	369	4,92	395	5,27	423	5,65	454	6,05
Babadan	287	3,11	307	4,10	329	4,39	353	4,71	378	5,04	405	5,40	434	5,79	465	6,20	498	6,64	534	7,12
Ponorogo	422	4,57	452	6,03	484	6,46	519	6,92	556	7,41	596	7,94	638	8,51	684	9,12	732	9,77	785	10,46
Jenangan	247	2,68	265	3,53	284	3,78	304	4,05	325	4,34	349	4,65	373	4,98	400	5,34	429	5,72	459	6,12
Ngebel	136	1,47	146	1,94	156	2,08	167	2,23	179	2,39	192	2,56	206	2,74	220	2,94	236	3,15	253	3,37
Jambon	221	2,39	237	3,16	254	3,38	272	3,62	291	3,88	312	4,16	334	4,46	358	4,77	384	5,11	411	5,48
Pudak	80	0,87	86	1,14	92	1,22	98	1,31	105	1,41	113	1,51	121	1,61	130	1,73	139	1,85	149	1,98
Total	2		0		0		0		2		2		2		2		0		0	

Berdasarkan tabel perhitungan tersebut diketahui perlu dilakukan penambahan petugas pelayanan sebanyak 10 petugas pelayanan untuk jangka waktu 10 tahun kedepan. Berdasarkan rencana penambahan petugas tersebut dilakukan perbandingan antara skenario berdasarkan restrukturisasi lokasi pelayanan.

Tabel 5. 26 Jumlah penambahan petugas pelayanan.

Tahun	<i>Eksisting</i> di Dinas	Perbaikan di Dinas	Pelayanan tiap UPTD	Pelayanan tiap UPTD dan Dinas
2015	7	7	7	9
2016	7	7	7	9
2017	7	7	7	9
2018	7	7	7	9
2019	7	7	7	11
2020	7	7	7	13
2021	7	7	9	15
2022	7	7	11	17
2023	7	7	11	17
2024	7	7	11	17
2025	7	7	11	17

Berdasarkan penambahan petugas tersebut dilakukan perhitungan terhadap gaji yang dikeluarkan untuk membayar petugas pelayanan.

Tabel 5. 27 Biaya gaji petugas pelayanan.

Tahun	<i>Eksisting</i> di Dinas	Perbaikan di Dinas	Pelayanan tiap UPTD	Pelayanan tiap UPTD dan Dinas
2015	Rp210.000.000	Rp210.000.000	Rp210.000.000	Rp270.000.000
2016	Rp210.000.000	Rp210.000.000	Rp210.000.000	Rp270.000.000
2017	Rp210.000.000	Rp210.000.000	Rp210.000.000	Rp270.000.000
2018	Rp210.000.000	Rp210.000.000	Rp210.000.000	Rp270.000.000
2019	Rp210.000.000	Rp210.000.000	Rp210.000.000	Rp330.000.000
2020	Rp210.000.000	Rp210.000.000	Rp210.000.000	Rp390.000.000
2021	Rp210.000.000	Rp210.000.000	Rp270.000.000	Rp450.000.000

Tabel 5.27 Biaya gaji petugas pelayanan (lanjutan).

Tahun	<i>Eksisting</i> di Dinas	Perbaikan di Dinas	Pelayanan tiap UPTD	Pelayanan tiap UPTD dan Dinas
2021	Rp 210.000.000	Rp 210.000.000	Rp 270.000.000	Rp 450.000.000
2022	Rp 210.000.000	Rp 210.000.000	Rp 330.000.000	Rp 510.000.000
2023	Rp 210.000.000	Rp 210.000.000	Rp 330.000.000	Rp 510.000.000
2024	Rp 210.000.000	Rp 210.000.000	Rp 330.000.000	Rp 510.000.000
Jumlah	Rp2.100.000.000	Rp2.100.000.000	Rp2.520.000.000	Rp3.780.000.000

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa biaya penambahan petugas paling besar terletak pada pelayanan tiap UPTD dan Dinas sedangkan biaya petugas paling kecil terletak pada pelayanan yang dilakukan terpusat di Dinas.

5.2.6 Penilaian Efektivitas dan Efisiensi Skenario Perbaikan

Sesuai dengan misi Dinas Dukcapil Ponorogo pada poin nomor 3 yaitu memberikan pelayanan publik dengan model pelayanan yang efektif dan efisien maka harus dilakukan penilaian efektivitas dan efisiensi terhadap skenario perbaikan yang dilakukan. Efektivitas berkaitan dengan tingkat pencapaian tujuan dimana tujuan utama dalam kegiatan pelayanan di Dinas Dukcapil Ponorogo adalah meningkatkan prosentase kepemilikan dari pelayanan baik itu pelayanan Akta Kelahiran, KTP, Akta kematian, Kartu Keluarga, Surat Pindah, Surat Datang ataupun Surat Perkawinan dan Perceraian non Muslim. Sedangkan efisiensi berkaitan dengan lama waktu pelayanan yang digunakan. Berikut ini penilaian terhadap skenario perbaikan dengan menggunakan interpolasi penilaian yang dilakukan.

Tabel 5. 28 Penilaian kinerja pelayanan.

No	Keterangan	<i>Eksisting</i> di Dinas	Perbaikan di Dinas	Pelayanan tiap UPTD	Pelayanan tiap UPTD dan Dinas
1	Tingkat kepemilikan	58,16%	58,16%	87,48%	87,48%
2	Skala Nilai	C	C	A	A
3	Lama waktu pelayanan				
4	Akta Kelahiran	30	1	3	3
5	Akta Kematian	20	1	3	3
6	Akta Perkawinan	30	16	18	18
7	Rata-rata lama waktu pelayanan	27	6	8	8
8	Skala Nilai	E	A	B	B
9	Skala Nilai total	CE	CA	AB	AB
10	Jumlah Nilai	2	4	4,5	4,5

Berdasarkan skala penilaian tersebut diketahui bahwa terdapat 2 skenario yang memiliki nilai penilaian yang paling tinggi yaitu pelayanan masing-masing UPTD dan pelayanan masing-masing UPTD yang dilakukan bersama dengan pelayanan di Dinas. Selain dilakukan penilaian terhadap skenario perbaikan juga dilakukan perhitungan keuntungan dan kerugian apabila skenario perbaikan diterapkan. Berikut ini merupakan perhitungan keuntungan dan kerugian yang dilakukan terhadap keempat skenario perbaikan. Penilaian yang digunakan dalam perhitungan ini adalah.

1. *Rate* yang digunakan dalam perhitungan *Net Present Value* (NPV) adalah 12% sesuai dengan rata-rata suku bunga bank setiap tahunnya.
2. Terdapat 10% dari total pengunjung yang dapat memanfaatkan Akta untuk kegiatan yang menghasilkan pendapatan seperti mendapatkan beasiswa, mendapatkan pekerjaan, dan mendapatkan dana pensiun.
3. Peningkatan pelayanan sebesar 7,13% setiap tahunnya. Nilai tersebut hasil perbandingan pelayanan tahun 2014 dengan pelayanan tahun 2013.

Tabel 5. 29 Perhitungan *cost revenue* pelayanan *eksisting* yang dilakukan terpusat di Dinas.

Keterangan	2015	2016	2017	2018	2019
Eksisting di Dinas					
Gaji Pegawai	Rp (210.000.000)	Rp (210.000.000)	Rp (210.000.000)	Rp (210.000.000)	Rp (210.000.000)
Potensi kerugian objek amatan					
Biaya perjalanan	Rp (3.869.797)	Rp (4.145.904)	Rp (4.441.710)	Rp (4.758.622)	Rp (5.098.145)
Biaya <i>reworking</i>	Rp (912.518)	Rp (977.626)	Rp (1.047.378)	Rp (1.122.108)	Rp (1.202.169)
Biaya <i>lost time</i> perjalanan	Rp (4.555.155)	Rp (4.880.161)	Rp (5.228.356)	Rp (5.601.394)	Rp (6.001.048)
Biaya menunggu pelayanan	Rp (700.235)	Rp (750.196)	Rp (803.721)	Rp (861.066)	Rp (922.502)
Biaya kehilangan manfaat Akta akibat menunggu	Rp (36.380.338)	Rp (38.976.040)	Rp (41.756.943)	Rp (44.736.261)	Rp (47.928.151)
Potensi keuntungan objek amatan					
Manfaat kepemilikan Akta	Rp 38.066.195	Rp 40.782.182	Rp 43.691.951	Rp 46.809.330	Rp 50.149.131
Jumlah	Rp (218.351.850)	Rp (218.947.746)	Rp (219.586.159)	Rp (220.270.123)	Rp (221.002.886)

Tabel 5.29 Perhitungan *cost revenue* pelayanan *eksisting* yang dilakukan terpusat di Dinas (lanjutan).

Keterangan	2020	2021	2022	2023	2024
Eksisting di Dinas					
Gaji Pegawai	Rp(210.000.000)	Rp(210.000.000)	Rp (210.000.000)	Rp (210.000.000)	Rp (210.000.000)
Potensi kerugian objek amatan					
Biaya perjalanan	Rp (5.461.893)	Rp (5.851.593)	Rp (6.269.099)	Rp (6.716.393)	Rp (7.195.602)
Biaya <i>reworking</i>	Rp (1.287.943)	Rp (1.379.836)	Rp (1.478.286)	Rp (1.583.761)	Rp (1.696.761)
Biaya <i>lost time</i> perjalanan	Rp (6.429.217)	Rp (6.887.936)	Rp (7.379.384)	Rp (7.905.896)	Rp (8.469.974)
Biaya menunggu pelayanan	Rp (988.322)	Rp (1.058.838)	Rp (1.134.385)	Rp (1.215.322)	Rp (1.302.035)
Biaya kehilangan manfaat Akta akibat menunggu	Rp (51.347.778)	Rp(55.011.393)	Rp (58.936.403)	Rp (63.141.459)	Rp (67.646.542)
Potensi keuntungan objek amatan					
Manfaat kepemilikan Akta	Rp 53.727.223	Rp 57.560.609	Rp 61.667.504	Rp 66.067.421	Rp 70.781.268
Jumlah	Rp(221.787.931)	Rp(222.628.989)	Rp (223.530.055)	Rp (224.495.412)	Rp (225.529.646)

Berdasarkan perhitungan *eksisting* pelayanan di Dinas diketahui nilai bahwa nilai NPV yang dihasilkan adalah Rp (1.248.107.085,95).

Tabel 5. 30 Perhitungan *cost revenue* pelayanan perbaikan yang dilakukan terpusat di Dinas.

Keterangan	2015	2016	2017	2018	2019
Perbaikan di Dinas					
Gaji Pegawai	Rp (210.000.000)	Rp (210.000.000)	Rp (210.000.000)	Rp (210.000.000)	Rp (210.000.000)
Potensi kerugian objek amatan					
Biaya perjalanan	Rp (3.869.797)	Rp (4.145.904)	Rp (4.441.710)	Rp (4.758.622)	Rp (5.098.145)
Biaya <i>lost time</i> perjalanan	Rp (4.555.155)	Rp (4.880.161)	Rp (5.228.356)	Rp (5.601.394)	Rp (6.001.048)
Biaya menunggu pelayanan	Rp (47.411)	Rp (50.794)	Rp (54.418)	Rp (58.301)	Rp (62.461)
Biaya kehilangan manfaat Akta akibat menunggu	Rp (1.298.047)	Rp (1.390.661)	Rp (1.489.884)	Rp (1.596.186)	Rp (1.710.072)
Potensi keuntungan objek amatan					
Manfaat kepemilikan Akta	Rp 38.066.195	Rp 40.782.182	Rp 43.691.951	Rp 46.809.330	Rp 50.149.131
Jumlah	Rp (181.704.217)	Rp (179.685.340)	Rp (177.522.418)	Rp (175.205.173)	Rp (172.722.596)

Tabel 5.30 Perhitungan *cost revenue* pelayanan perbaikan yang dilakukan terpusat di Dinas (lanjutan).

Keterangan	2020	2021	2022	2023	2024
Perbaikan di Dinas					
Gaji Pegawai	Rp (210.000.000)	Rp (210.000.000)	Rp (210.000.000)	Rp (210.000.000)	Rp (210.000.000)
Potensi kerugian objek amatan					
Biaya perjalanan	Rp (5.461.893)	Rp (5.851.593)	Rp (6.269.099)	Rp (6.716.393)	Rp (7.195.602)
Biaya <i>lost time</i> perjalanan	Rp (6.429.217)	Rp (6.887.936)	Rp (7.379.384)	Rp (7.905.896)	Rp (8.469.974)
Biaya menunggu pelayanan	Rp (66.917)	Rp (71.692)	Rp (76.807)	Rp (82.287)	Rp (88.158)
Biaya kehilangan manfaat Akta akibat menunggu	Rp (1.832.084)	Rp (1.962.801)	Rp (2.102.846)	Rp (2.252.882)	Rp (2.413.623)
Potensi keuntungan objek amatan					
Manfaat kepemilikan Akta	Rp 53.727.223	Rp 57.560.609	Rp 61.667.504	Rp 66.067.421	Rp 70.781.268
Jumlah	Rp (170.062.889)	Rp (167.213.414)	Rp (164.160.632)	Rp (160.890.038)	Rp(157.386.089)

Berdasarkan perhitungan pelayanan perbaikan yang dilakukan terpusat di Dinas tersebut diketahui bahwa nilai NPV yang dihasilkan adalah Rp (977.982.812,21).

Tabel 5. 31 Perhitungan *cost revenue* pelayanan perbaikan yang dilakukan di masing-masing UPTD.

Keterangan	2015	2016	2017	2018	2019
Pelayanan tiap UPTD					
Gaji Pegawai	Rp (210.000.000)	Rp(210.000.000)	Rp (210.000.000)	Rp(210.000.000)	Rp(210.000.000)
Potensi kerugian objek amatan					
Biaya perjalanan	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -
Biaya <i>lost time</i> perjalanan	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -
Biaya menunggu pelayanan	Rp (568.940)	Rp (609.534)	Rp (653.024)	Rp (699.616)	Rp (749.533)
Biaya kehilangan manfaat Akta akibat menunggu	Rp (8.956.241)	Rp (9.595.260)	Rp (10.279.873)	Rp (11.013.332)	Rp (11.799.123)
Potensi keuntungan objek amatan					
Manfaat kepemilikan Akta	Rp 89.270.673	Rp 95.640.050	Rp 102.463.876	Rp 109.774.576	Rp 117.606.886
Jumlah	Rp (130.254.508)	Rp(124.564.744)	Rp(118.469.020)	Rp(111.938.373)	Rp (104.941.770)

Tabel 5. 31 Perhitungan *cost revenue* pelayanan perbaikan yang dilakukan di masing-masing UPTD (lanjutan).

Keterangan	2020	2021	2022	2023	2024
Pelayanan tiap UPTD					
Gaji Pegawai	Rp (210.000.000)	Rp (270.000.000)	Rp (330.000.000)	Rp (330.000.000)	Rp (330.000.000)
Potensi kerugian objek amatan					
Biaya perjalanan	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -
Biaya <i>lost time</i> perjalanan	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -
Biaya menunggu pelayanan	Rp (803.012)	Rp (860.306)	Rp (921.688)	Rp (987.449)	Rp (1.057.903)
Biaya kehilangan manfaat Akta akibat menunggu	Rp (12.640.979)	Rp (13.542.901)	Rp (14.509.174)	Rp (15.544.390)	Rp (16.653.467)
Potensi keuntungan objek amatan					
Manfaat kepemilikan Akta	Rp 125.998.025	Rp 134.987.863	Rp 144.619.118	Rp 154.937.554	Rp 165.992.200
Jumlah	Rp (97.445.966)	Rp (149.415.343)	Rp(200.811.744)	Rp(191.594.285)	Rp (181.719.170)

Berdasarkan perhitungan *cost revenue* tersebut dengan menggunakan perhitungan NPV diketahui bahwa nilai yang dihasilkan akibat skenario pelayanan di masing-masing UPTD adalah Rp (756.271.565,77).

Tabel 5. 32 Perhitungan *cost revenue* pelayanan perbaikan yang dilakukan di masing-masing UPTD dan terpusat di Dinas.

Keterangan	2015	2016	2017	2018	2019
Pelayanan tiap UPTD dan Dinas					
Gaji Pegawai	Rp (270.000.000)	Rp(270.000.000)	Rp (270.000.000)	Rp(270.000.000)	Rp(330.000.000)
Potensi kerugian objek amatan					
Biaya perjalanan	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -
Biaya <i>lost time</i> perjalanan	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -
Biaya menunggu pelayanan	Rp (568.940)	Rp (609.534)	Rp (653.024)	Rp (699.616)	Rp (749.533)
Biaya kehilangan manfaat Akta akibat menunggu	Rp (8.956.241)	Rp (9.595.260)	Rp (10.279.873)	Rp (11.013.332)	Rp (11.799.123)
Potensi keuntungan objek amatan					
Manfaat kepemilikan Akta	Rp 89.270.673	Rp 95.640.050	Rp 102.463.876	Rp 109.774.576	Rp 117.606.886
Jumlah	Rp (190.254.508)	Rp(184.564.744)	Rp(178.469.020)	Rp(171.938.373)	Rp (224.941.770)

Tabel 5.32 Perhitungan *cost revenue* pelayanan perbaikan yang dilakukan di masing-masing UPTD dan terpusat di Dinas (lanjutan).

Keterangan	2020	2021	2022	2023	2024
Pelayanan tiap UPTD dan Dinas					
Gaji Pegawai	Rp (390.000.000)	Rp(450.000.000)	Rp (510.000.000)	Rp (510.000.000)	Rp (510.000.000)
Potensi kerugian objek amatan					
Biaya perjalanan	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	-
Biaya <i>lost time</i> perjalanan	Rp -	Rp -	Rp -	Rp -	-
Biaya menunggu pelayanan	Rp (803.012)	Rp (803.012)	Rp (921.688)	Rp (987.449)	Rp (1.057.903)
Biaya kehilangan manfaat Akta akibat menunggu	Rp (12.640.979)	(13.542.901)	Rp (14.509.174)	Rp (15.544.390)	Rp (16.653.467)
Potensi keuntungan objek amatan					
Manfaat kepemilikan Akta	Rp 125.998.025	134.987.863	Rp 144.619.118	Rp 154.937.554	Rp 165.992.200
Jumlah	Rp(277.445.966)	(329.415.343)	Rp (380.811.744)	Rp (371.594.285)	Rp (361.719.170)

Berdasarkan perhitungan *cost revenue* tersebut dengan menggunakan perhitungan NPV diketahui bahwa nilai yang dihasilkan akibat skenario pelayanan di masing-masing UPTD dan pelayanan terpusat di Dinas adalah Rp (1.374.784.177,94).

Berdasarkan perhitungan *cost revenue* terhadap keempat pelayanan tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan yang dilakukan di masing-masing UPTD menghasilkan biaya pelayanan yang paling sedikit. Berikut ini perbandingan nilai NPV dari keempat pelayanan tersebut apabila dilakukan *sensitivity analysis* pada jumlah pengunjung yang dapat memanfaatkan penggunaan Akta.

Tabel 5. 33 *Sensitivity analysis* berdasarkan jumlah pengunjung yang memanfaatkan Akta.

No	Jumlah Kepemilikan	<i>Eksisting</i> di Dinas	Perbaikan di Dinas	Pelayanan tiap UPTD	Pelayanan tiap UPTD dan Dinas
1	0%	Rp(1.268.069.100,85)	Rp (1.248.995.384,39)	Rp (1.348.257.347,00)	Rp (1.966.769.959,18)
2	3,09%	Rp(1.256.693.592,32)	Rp (1.165.252.499,59)	Rp (1.165.333.740,60)	Rp (1.783.846.352,78)
3	10%	Rp(1.248.107.085,95)	Rp (977.982.812,21)	Rp (756.271.565,77)	Rp (1.374.784.177,94)
4	23%	Rp(1.232.232.407,19)	Rp (631.759.796,71)	Rp 0,00	Rp (618.512.612,18)
5	33%	Rp(1.219.249.386,97)	Rp (348.603.174,93)	Rp 618.512.612,18	Rp (0,00)
6	46%	Rp(1.203.265.575,47)	Rp (0,00)	Rp 1.379.983.274,55	Rp 761.470.662,37
7	1014%	Rp 0,00	Rp 26.242.939.604,60	Rp 58.703.696.999,01	Rp 58.085.184.386,84

Berdasarkan hasil pada tabel dapat diambil kesimpulan bahwa apabila terdapat lebih dari 3,09% memanfaatkan Akta untuk kegiatan yang dapat menghasilkan pendapatan seperti mendapatkan beasiswa, mendapatkan pekerjaan, dan mendapatkan dana pensiun maka skenario pelayanan yang dilakukan di tiap UPTD jauh lebih efisien dibandingkan dengan skenario pelayanan yang lain. Namun apabila sama dengan atau kurang dari 3,09% maka lebih efisien skenario pelayanan perbaikan yang terpusat di Dinas. Selain itu berdasarkan tabel tersebut apabila pelayanan dilakukan di UPTD, keuntungan pelayanan dapat dihasilkan apabila pengunjung yang memanfaatkan Akta lebih dari 23%.

Tahap kontrol dilakukan apabila rekomendasi perbaikan pelayanan Akta diimplementasikan di objek amatan. Karena belum dilakukan implementasi di objek amatan tahap kontrol hanya berisi mengenai rekomendasi kontrol yang seharusnya dilakukan apabila rekomendasi perbaikan diimplementasikan di objek amatan. Berikut ini rekomendasi tahap kontrol yang perlu untuk dilakukan.

1. Melakukan kontrol terhadap jumlah pelayanan Akta yang dilakukan apakah sesuai dengan perencanaan atau tidak yaitu jumlah pelayanan Akta meningkat menjadi 87,48%.
2. Melakukan kontrol terhadap pertumbuhan jumlah pelayanan Akta apakah sesuai dengan perencanaan yaitu pertumbuhan Akta meningkat sebesar 7,13% setiap tahunnya.
3. Melakukan kontrol terhadap jumlah pengunjung yang memanfaatkan Akta untuk kegiatan yang menghasilkan pendapatan apakah lebih dari atau kurang dari 10%.
4. Melakukan kontrol terhadap perbaikan *blueprint service* yang digunakan apakah waktu yang digunakan dalam perbaikan *blueprint service* sesuai dengan perencanaan dan apakah aktivitas-aktivitas yang dilakukan dalam *blueprint service* perbaikan efektif untuk mengakomodir aktivitas-aktivitas *blueprint service* eksisting.
5. Melakukan kontrol terhadap alur informasi pengecekan apakah efektif dalam menurunkan jumlah *reworking processing* atau tidak.
6. Melakukan kontrol terhadap pertumbuhan jumlah pelayanan Akta masing-masing kecamatan apakah sesuai dengan perencanaan bahwa jumlah pelayanan Akta masing-masing kecamatan meningkat 7,13% setiap tahunnya apakah masing-masing kecamatan memiliki *trend* peningkatan jumlah prosentase pelayanan sendiri-sendiri sehingga akan membantu dalam jumlah perencanaan penambahan petugas pelayanan.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab kesimpulan dan saran ini akan diuraikan mengenai penarikan kesimpulan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan pemberian saran yang dapat dimanfaatkan bagi perusahaan dan penelitian berikutnya.

6.1 Kesimpulan.

Berikut ini merupakan kesimpulan dari penelitian Tugas Akhir yang telah dilakukan.

1. Berdasarkan penilaian menggunakan penilaian *Servqual* dan *Kano Model* diketahui terdapat 16 atribut pelayanan yang kritis dari 30 atribut pelayanan yang telah diidentifikasi. Melalui pengukuran menggunakan *Pareto Chart* diketahui bahwa 16 atribut pelayanan tersebut mempengaruhi 80% kualitas pelayanan Akta dari seluruh atribut pelayanan yang telah diidentifikasi.
2. Berdasarkan atribut pelayanan yang kritis dilakukan analisa menggunakan *Root Cause Analysis* sehingga diketahui penyebab atribut pelayanan yang kritis tersebut. Penyebab atribut pelayanan yang kritis tersebut antara lain terdapat kelonggaran waktu yang digunakan dalam *Blueprint Service*, anggaran daerah dan pajak penerimaan daerah yang terbatas, SDM dan infrastruktur dalam memanfaatkan media informasi masih cukup rendah, tidak adanya informasi berupa alur pelayanan yang mudah dipahami, tidak adanya SOP dalam kegiatan pengecekan pelayanan, jumlah petugas pelayanan yang terbatas, dan lain-lain.
3. Berdasarkan perhitungan menggunakan *Quality Function Deployment* diketahui respon teknis terpilih yang akan diimplementasikan dalam perbaikan kualitas pelayanan Akta. Respon teknis terpilih tersebut adalah melakukan restrukturisasi lokasi pelayanan, melakukan perbaikan kinerja kontrol kecepatan pelayanan, melakukan pembuatan alur informasi pelayanan yang mudah dipahami, melakukan pembuatan alur informasi

pengecekan Akta, dan melakukan penambahan petugas pelayanan. Respon teknis terpilih tersebut berpengaruh sebesar 64,22% terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

4. Berdasarkan respon teknis yang akan dilakukan terdapat 4 skenario perbaikan. Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan skenario yang akan diimplementasikan adalah melakukan pelayanan Akta di masing-masing UPTD. Skenario ini menghasilkan nilai AB untuk tingkat kepemilikan Akta dan lama waktu pelayanan. Selain itu dengan tingkat kepemilikan Akta yang dapat dimanfaatkan di atas 3,09%, pelayanan Akta yang dilakukan di masing-masing UPTD jauh lebih menguntungkan dibandingkan dengan skenario lainnya.

6.2 Saran.

1. Jika data pelayanan yang dimiliki lengkap seharusnya dilakukan *forecasting* terhadap jumlah pelayanan kedepannya tidak hanya membandingkan antara jumlah pelayanan tahun sekarang dan jumlah pelayanan tahun sebelumnya.
2. Penyebaran kusioner yang dilakukan seharusnya mempertimbangkan jumlah prosentase pengunjung dari masing-masing kecamatan sehingga kuisisioner yang dihasilkan dapat mewakili kualitas pelayanan dan keinginan pengunjung.
3. Perhitungan *cost activity* yang dilakukan sebaiknya menggunakan data-data yang valid berdasarkan sumber langsung dari objek amatan tidak banyak menggunakan asumsi dalam perhitungan yang dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, Azwar. 16 April 2013. “*Daftar Peringkat Kinerja Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Tahun 2012*”. [Online] available at: <http://remunerasipns.com/2013/04/daftar-peringkat-kinerja-pelayanan-publik-pemerintah-provinsi-tahun-2012#.VTOIB9JqOEt> [diakses pada 22 Februari 2015, 19:50].
- Arikunto, Suharsini. 2001. “*Prosedur Penelitian Suatu Pendektakan Praktek*”. Rineka Cipta. Jakarta.
- Badan Pusat Statistik. 2015. “*Jumlah Kabupaten Menurut Provinsi (2002-2013)*”. [Online] available at: <http://bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/1166> [diakses 26 April 2015].
- Badan Pusat Statistik. 2015. “*Jumlah Kota Menurut Provinsi (2002-2013)*”. [Online] available at: <http://bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/1167> [diakses 26 April 2015].
- Bappeda Ponorogo. 10 Februari 2014. “*Disparitas Wilayah Kabupaten Ponorogo 2013*”. [Online] available at: bappeda.ponorogo.go.id/.../49_49ecd52e89f0f953f524553d7f6b341a [diakses 26 April 2015, 19:30].
- Brue, Greg. 2002. “*Six Sigma for Managers*”. A Briefcase Book. McGraw Hill.
- Chan, Wu. 1998. “*Prioritizing the Technical Measures in Quality Function Deployment*”. Quality Engineering.
- Dihubkominfo Bangka Tengah. 2014. “*SKPD: Dinas Kependudukan*”. [Online] available at: portal.bangkatengahkab.go.id/skpd/index.php/dinas/dindukcapl/tentang-dukcapil/tupoksi-dukcapil?showall=1&limitstart= [diakses pada 19 Mei 2015, 20:10]
- DMAIC Tools. 26 Maret 2012. “*Free Six Sigma Training and Templates*”. [Online] available at: www.dmaictools.com [diakses pada 26 April 21:00].

- Douglas, Montgomery. 2012. *“Introduction to Statistical Quality Control”*. 7th Edition. John Wiley & Sons, Inc.
- Dresner et.al, 1995. *“Customer Service Customer Satisfaction and Corporate Performance in the Service Sector”*. Journal of Business Logistics 16.
- Fandy, Tjiptono. 2004. *“Manajemen Jasa”*. Andi. Jogjakarta.
- Gasperz, V. 2002. *“Sistem Manajemen Kinerja Terintegrasi Balanced Scorecard dengan Six Sigma: Untuk Organisasi Bisnis dan Pemerintah”*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Hakim Nasution, Arman. 2008. *“Manajemen Industri”*. Andi Offset. Jogjakarta.
- Hendradi, Tri. 2006. *“Statistik Six Sigma dengan Minitab”*. Andi. Yogyakarta.
- Holpp, L., dan Pande, P.S, 2007. *“Berpikir Cepat Six Sigma”*. Edisi Kedua. Andi. Yogyakarta.
- Hutt, Sphe. 1992. *“Business Marketting Management”*. The Dryden Press. Chicago.
- Irawanto, Thony. 26 Juli 2010. *“Public Service Indonesia Urutan ke 9 di Asia”* [Online], available at: <http://mediapalu.com/?p=2311> [diakses pada 21 Februari 2015, 19:50].
- Jasfar, Farida. 2005. *“Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu”*. Galia Indonesia. Bogor.
- Juhani, Antilla. 2 Maret 2014. *“Competitive Products and Delighted Customers Part One and Part Two”*. International Academy for Quality. Helsinki. [Online] available at: <http://www.slideshare.net/juhanianntila/laatuseniorit-tuotelaatu-part-two> [diakses pada 22 April 2015, 20:10].
- Juliandi, Azuar. 2007. *“Teknik Pengujian Validitas dan Reliabilitas”*. [Online] available at: www.azuarjuliandi.com/elearning/ [diakses pada 3 Maret 2015 19:30].
- Kano et al. 1994. *“Attractive Quality and Must-be Quality”*. The Journal Society for Quality Control.
- Karna, Sami. 2004. *“Analyzing Customer Satisfaction and Quality in Construction-the case of public and private construction”*. Nordic Journal of Surveying and Real Estate Research. Special Series. Vol. 2.

- Kotler, Philip. 1997. *"Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control"*. 9th Edition. Prentice Hall International Inc., New Jersey.
- Kotler, Philip. 2004. *"Rethinking Marketing"*. PT Indeks. Jakarta.
- Kurtz et al. 1984. *"Principles of Management"*. Random House Inc. New York.
- Levitt, T. 1981. *"Marketing Intangible Products and Product Intangibles"*. Harvard Business Review 59 (3):94-103.
- Lovelock, C.H., L.K Wright. 2005. *"Manajemen Pemasaran Jasa"*. PT. Indeks Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Marwan, Arbie. 25 April 2013. *"Indonesia Peringkat 121 Kualitas SDM dan 128 Pelayanan Publik"*. [Online]. available at: <http://www.aktual.co/politik/133021indonesia-peringkat-121-kualitas-sdm-dan-128-pelayanan-publik> [diakses pada 21 Februari 2015, 19:25].
- Nasution, M.A. 2000. *"Buku Penuntun Membuat Tesis, Skripsi, Disertasi, Makalah"*. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Nurul dan Tono. 3 Desember 2013. *"Kesiapan Indonesia Menghadapi Masyarakat Ekonomi ASEAN"*. [Online] available at: <http://id.voi.co.id/voi-komentar/4889-kesiapan-indonesia-menghadapi-masyarakat-ekonomi-asean-2015> [diakses pada 22 Februari 2015, 19:45].
- OPEX Resources. 2012. *"DMAIC Routemap"*. [Online] available at: www.opexresources.com [diakses pada 22 April 21:15].
- Oregon State University. *"College of Business: Cost of Quality"*. [Online] available at: <http://classes.bus.oregonstate.edu/ba302/reitsma/quality.html> [diakses pada 22 April 2015, 19:45].
- Parasuraman, Zeithmal, Berry. 1985. *"A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research"*. Journal of Marketing.
- Parasuraman, Zeithmal, Berry. 1988, *"Servqual: Multiple-item Schale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality"*. Journal of Retailing.
- Presiden Republik Indonesia. 2006. *"Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan"*. Indonesia

- Presiden Republik Indonesia. 2013. "*Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013: Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan*". Indonesia
- Rangkuti, F. 2003. "*Measuring Customer Satisfaction*". PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Robbins, Judge. 2008. "*Perilaku Organisasi*". Salemba Empat. Jakarta.
- Setiaji. 2002. "*Solusi Praktis Bagi Manajer*". Kanisius. 2002.
- Slovin. 1960. "*Pengambilan Sampel, Populasi, Sampling*". Buku Metodologi Penelitian.
- Sscxonline. 22 April 2015. "*Why Why Analysis*". [Online] available at: <http://www.leanindonesia.com/tag/root-cause/> [diakses pada 22 Juni 2015].
- Sugeng. 2014. "*Beberapa Manfaat Akte Kelahiran*", [Online], available at: <http://www.catatansipil.com/2014/04/beberapa-manfaat-akte-kelahiran.html> [diakses pada 5 Maret 2015, 20:10].
- Sugiyono. 2012. "*Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*". Alfabeta. Bandung.
- TheManageMentor. 2013. "*Implementation of QFD*". [Online] available at: www.themanagermentor.com/EnlightenmentAreas/mfg/QM/qfd2.htm [diakses pada 22 April 21:15].
- Verduyn, David. 2013. "*Discovering the Kano Model*". [Online] available at: <http://www.kanomodel.com/discovering-the-kano-model/> [diakses pada 25 April 2015, 21:00].



FINAL PROJECT - TI 141501

INTEGRATION OF SERVQUAL AND KANO MODEL TO IMPROVE
THE SERVICE QUALITY OF AKTA CERTIFICATION (CASE
STUDY: OFFICE OF CIVIL REGISTRATION, PONOROGO)

MUHAMMAD REDY YAHYA

NRP 2511 100 098

Supervisor

H. Hari Supriyanto, Ir., MSIE.

INDUSTRIAL ENGINEERING DEPARTMENT

Faculty of Industrial Technology

Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Surabaya 2015

LAMPIRAN

Lampiran dokumentasi Objek Amatan.



Lampiran rekap hasil survei *Servqual* (kinerja pelayanan).

No.	Soul																																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30				
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4			
2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3			
3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3			
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4			
6	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4			
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
8	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5			
9	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4			
10	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5			
11	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5			
12	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4			
13	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
14	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5			
15	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4			
16	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4			
17	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	4	3	5			
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4		
19	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4		
20	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	5			
21	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4		
22	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4		
23	2	3	3	3	2	3	4	4	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	2	2	4	3	2	3	2	3	4		
24	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	5	3	3	3	5	4	4	4	4	4	5		
25	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4		
26	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
27	2	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4		
28	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	4		
29	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4		
30	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4		
31	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4		
32	2	4	3	3	2	4	3	4	4	4	2	2	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3		
33	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4		
34	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	2	4	4		
35	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	4	
36	2	3	3	2	2	4	2	3	3	3	1	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	4	
37	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
38	1	3	2	2	2	3	2	3	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	2	4	
39	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4		
40	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	4	
41	2	3	3	2	3	4	3	4	4	4	2	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	
42	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
43	4	3	4	2	3	4	4	3	2	3	3	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	
44	1	3	2	1	2	3	2	3	3	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	4	
45	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
47	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	
48	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	3	4
49	2	3	3	2	3	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	3	4	4
50	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	
51	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	
52	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
54	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	
56	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5
57	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	
58	3	3	3	3	2	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5
59	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	
60	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4															

Lampiran rekap hasil survei *Servqual* (harapan pelayanan).

	Soul																													
No.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	5	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5
2	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
6	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
7	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
26	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
29	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
35	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4
37	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	5	4	5	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
40	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
44	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
50	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
54	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
55	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
63	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5
64	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5										

Lampiran rekap hasil survei *Kano* (atribut *functional*).

No	Soal																															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
1	1	1	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	1	1	1	2	
2	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	1	1	1	2	
3	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	
4	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	
5	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	
6	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	
7	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	
8	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	1	2	
9	3	3	2	3	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	1	1	2	
10	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	
11	3	3	2	3	1	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	
12	1	3	2	3	1	3	1	3	3	2	1	2	1	1	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	1	1	1	2	
13	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	1	1	1	2	
14	3	3	2	3	1	3	1	3	3	2	2	2	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	
15	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	
16	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	2	2	1	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	3	2	3	1	1	2	
17	3	3	3	1	2	3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	3	3	3	1	1	2	2	
18	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	1	1	2	2	3	2	3	2	1	1	3	3	
19	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	1	2	
20	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	
21	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	
22	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	1	1	3	2	3	3	3	1	1	2	
23	3	3	3	3	1	3	2	3	3	1	1	3	1	2	2	3	1	1	3	2	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	2	
24	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	
25	1	3	1	1	3	1	3	1	3	1	3	3	1	2	3	1	1	2	3	1	1	2	1	1	2	3	2	1	2	1	2	
26	2	3	2	3	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	1	1	1	3	
27	2	2	2	2	1	2	2	3	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	
28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	
29	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	
30	3	2	2	1	2	3	2	3	3	1	1	2	2	1	2	3	1	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	1	1	2	
31	3	3	3	3	1	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	1	1	1	2	
32	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	1	2	2	1	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	
33	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	
34	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	
35	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	
36	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	
37	2	2	2	2	3	1	3	2	2	1	2	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	
38	3	3	2	3	1	3	2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	1	1	2	
39	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	
40	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	1	2	3	2	3	3	3	2	1	2	
41	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	
42	3	3	3	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	
43	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	1	2	
44	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	1	1	1	3	
45	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
46	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	
47	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
48	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2
49	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	2	1	3	1	1	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	1	1	3	
50	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	
51	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	
52	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
53	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	
54																																

Lampiran rekap hasil survei *Kano* (atribut *dysfunctional*).

No	Soal																															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	4	3	5	3	3	4	5	5	3	3	5	3	5	4	5	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	
3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
5	5	3	3	3	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	5	4	3	3	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	
6	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	
7	5	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	
8	5	5	5	3	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
9	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
10	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
11	5	5	5	3	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	
12	4	3	4	3	5	4	5	3	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	
13	4	3	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	
14	4	3	4	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
16	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	
17	5	3	3	4	5	3	5	5	3	5	4	4	5	5	5	3	5	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	
18	5	3	4	3	4	3	5	3	5	3	5	4	3	4	5	3	3	3	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	3	
19	5	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	4	5	5	4	5	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	
20	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
21	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
22	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
23	4	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
24	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
25	4	3	3	4	3	5	3	4	5	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	
26	4	3	2	3	3	5	2	3	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	
27	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	
28	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	
29	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	
30	4	3	4	4	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
31	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
32	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
33	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
34	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	4	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
37	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	4	3	4	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
39	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
41	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
42	3	3	3	4	5	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
43	5	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
44	5	3	3	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
45	5	3	3	3	4	5	3	5	3	5	5	5	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	
46	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
47	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	3	3	3	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
49	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
50	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	5	3	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
52	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4												

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

BIODATA PENULIS



Penulis dilahirkan di Kabupaten Ponorogo, pada tanggal 7 Februari 1993 dengan nama lengkap Muhammad Redy Yahya sebagai anak pertama dari dua bersaudara. Penulis telah menempuh pendidikan formal yaitu SDN 1 Dongko, SMPN 1 Trenggalek, dan SMAN 1 Trenggalek. Setelah menyelesaikan pendidikan SMA, pada tahun 2011 penulis menjadi mahasiswa Jurusan Teknik Industri ITS Surabaya melalui jalur SNMPTN.

Sejak menjadi mahasiswa, penulis pernah tergabung dalam organisasi mahasiswa baik intra maupun ekstra kampus antara lain Himpunan Mahasiswa Teknik Industri ITS (HMTI ITS) sebagai staff pada Departemen Sosiasl Masyarakat periode 2012/2013, Badan Semi Otonom IECC (BSO IECC) BEM ITS sebagai staff periode 2012/2013 dan project manager periode 2013/2014, Paguyuban Karya Salemba Empat ITS (KSE ITS) sebagai staff Bidang Sosial Pendidikan periode 2013/2014, dan Kelas Inspirasi Trenggalek sebagai external relation tahun 2014. Selain aktif dalam bidang organisasi, penulis juga aktif dalam bidang pelatihan dan penelitian. Penulis pernah mengikuti XL Future Leader The Scholarship Batch II, IMA Youth Forum Indonesia MDG Awards 2013, Bussines Development Larasdikdudi 2014, PGN Innovation Camp 2015, dan Program Kreativitas Mahasiswa (PKM) tahun 2014 dan 2015. Penulis dapat dihubungi melalui email muhammadredyyahya@gmail.com.